



复旦大学
2025-2026 年江湾校区学生生活园区物业管理
服务采购

招 标 文 件

项目编号：FW2024101603（2302032040）

项目 名 称： 2025-2026 年江湾校区学生生活园区物业管理服
务采购

招 标 人： 复旦大学

招标代理机构： 上海国际招标有限公司

2024 年 10 月

总目录

投标邀请书.....	1
第一章 投标人须知及前附表.....	5
第二章 服务需求一览表.....	25
第三章 采购需求.....	27
第四章 合同条款.....	46
第五章 各种格式.....	55
第六章 资格证明文件格式.....	71
第七章 评标办法.....	78



招标文件

项目编号：2302032040

投标邀请书

投标邀请书

复旦大学（以下简称招标人）和上海国际招标有限公司（以下简称招标代理机构）兹邀请合格投标人就本项目提交投标文件。

一、项目基本情况：

- 1、项目编号：FW2024101603（2302032040）
- 2、项目名称：复旦大学 2025-2026 年江湾校区学生生活园区物业管理服务采购
- 3、采购需求：

包件号	1
名称	2025-2026 年江湾校区学生生活园区物业管理服务
数量	1 项
服务的范围、内容及主要技术要求	对江湾校区学生生活园区提供高校生活园区、宿舍、教师公寓、地下车库等物业管理，内容包括：楼宇及室外区域实施全方位、统一的物业管理及服务，建筑物公共区域保洁及公共设备的日常维护、保养及管理。
采购预算金额（人民币）	483.2 万元/年，二年总预算金额合计：966.4 万元
最高限价（人民币）	483.2 万元/年，二年合计：966.4 万元
合同履行期限	服务期限为 2025 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日，共计 24 个月，合同一年一签。
中小微企业划分标准所属行业	物业管理
本项目是否专门面向中小微企业采购	否

二、本次招标的合格投标人应满足下列资格要求：

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的规定。为此，投标人应按《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条第一款的规定在投标文件中提供下列证明材料和书面声明：（a）法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；（b）财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料或声明函；（c）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；（d）参加政府采购活动前三年（2021 年 10 月 1 日至今，以下简称“近三年”或“前三年”）内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。
- 2、近三年未被国家财政部指定的“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等官方渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信名单。
- 3、法人的分支机构以自己的名义参与投标时，应提供由法人出具的对本投标活动承担全部直接责任的承诺。

4、单位负责人为同一人或者存在直接控股或管理关系的不同单位，不得参加同一包件的投标或者未划分包件的同一招标项目的投标（单位负责人指法人的法定代表人或者非法人组织的负责人）；投标人应未曾为招标人在本招标合同项下拟采购的服务提供设计、编制采购需求或者提供项目管理、监理、检测等服务。

5、本项目不接受联合体投标。

三、本项目落实政府采购政策的情况：

本次招标执行政府强制或优先采购节能和环境标志产品、促进中小微型企业、促进残疾人就业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区、支持科学进步以及限制采购进口产品等相关政策。

四、招标文件的获取：

1、本项目招标公告发布之日为：2024 年 10 月 30 日。

2、凡愿参加投标的潜在投标人应于 2024 年 10 月 30 日至 2024 年 11 月 6 日 17:00 止（北京时间），通过复旦大学采购与招标管理系统（以下简称电子采购平台，网址为：<https://cz.fudan.edu.cn>）在线获取招标文件，逾期不再办理。潜在投标人可进入电子采购平台后在“正在进行的项目”版块中选择项目进入在线获取招标文件流程并下载电子招标文件，电子招标文件售价零元。未按规定获取招标文件的供应商不得参加投标。招标文件获取阶段无资格审核流程，若电子采购平台显示有的也将直接通过。

注：投标人应授权一名联系人处理投标截止时间之前的联系工作，并对应上传供应商联系人授权（格式自拟）。

五、开标和投标截止时间：

开标和投标截止时间：2024 年 11 月 20 日 10:00 时（北京时间），迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

六、开标和投标平台：

1、投标人应在投标截止时间之前按电子采购平台的操作步骤对其投标文件进行加密后递交（上传）至电子采购平台。

2、开标程序在电子采购平台进行，所有投标人应登录电子采购平台参加开标并在规定时间内进行投标文件解密。

七、公告期限：本项目招标公告的公告期限为 5 个工作日。

八、其他须知：

1、本项目采用电子招标方式，并在电子采购平台（复旦大学采购与招标管理系统，网址为：<https://cz.fudan.edu.cn>）操作，进入平台后，供应商可在系统通知栏目下载供应商投标操作手册。电子采购平台技术咨询电话：400-808-5975 转 2。

2、本项目按年度报备采购计划，除第一年外，后续年度预算为预计预算，若后续年度招标人仍有对应预算，则将按招标文件的规定与中标人在考评合格后续签合同；反之，将不续签合同。

九、联系方式：

招标人：复旦大学

地址：中国上海邯郸路 220 号

邮编：200433

联系人：许老师

电话：86-21-65645621

招标代理机构：上海国际招标有限公司

地址：中国上海延安西路 358 号美丽园大厦 14 楼

邮编：200040

联系人：王晓、冯璐燕

电话：86-21-32173692、32173704

传真：86-21-62791616

邮箱：wangxiao@shabidding.com



招标文件

项目编号：2302032040

第一章 投标人须知及前附表

分目录

投标人须知前附表.....	8
投标人须知	10
一、总则	10
1 适用范围	10
2 招标人和招标代理机构	10
3 合格的投标人	10
4 政府采购政策	11
5 投标费用	11
6 质疑	11
二、招标文件.....	12
7 招标文件的构成	12
8 招标文件的澄清	12
9 招标文件的修改	12
三、投标文件的编制	13
10 投标语言	13
11 投标文件的构成	13
12 投标函	13
13 投标报价	13
14 投标货币	14
15 资格证明文件	14
16 证明服务合格性的文件	15
17 投标保证金	15
18 投标有效期	16
19 投标文件的式样和签署	16
四、投标文件的递交	16
20 投标文件的密封、标记和发送	17
21 投标截止时间	17
22 迟交的投标文件	17
23 投标文件的修改、撤回和撤销	17
五、开标与评标	17
24 开标和解密	17
25 资格审查	18

26 评标过程的保密性 19

27 投标文件的澄清 19

28 评标办法 19

六、授予合同 19

29 合同授予标准 19

30 招标人接受和拒绝任一或所有投标的权利 19

31 中标通知书 19

32 签订合同 19

33 履约保证金（若合同条款有约定） 20

34 招标代理咨询服务费 20

上海国际招标有限公司投标保证金提交和退还操作须知 21

上海国际招标有限公司从业人员廉洁自律承诺 24

投标人须知前附表

注：本表是对投标人须知的具体补充和修改，两者之间如有矛盾，应以本表为准。

序号	条款号	内容
1	1	项目名称： 复旦大学 2025-2026 年江湾校区学生生活园区物业管理服务采购 采购服务名称： 2025-2026 年江湾校区学生生活园区物业管理服务 公告发布媒体： 中国政府采购网、复旦大学信息公开网、复旦大学采购与招标管理中心网站、中国招标投标公共服务平台
2	2	招标人名称： 复旦大学
3	2	招标代理机构名称： 上海国际招标有限公司 地址： 中国上海延安西路 358 号美丽园大厦 14 楼 邮编： 200040 联系人： 王晓、冯璐燕 电话： 86-21-32173692、32173704 传真： 86-21-62791616 邮箱： wangxiao@shabidding.com
4	4.2	中小微企业划分标准： 《中小企业划型标准规定》（工信部联企业（2011）300 号） 所属行业： 见投标邀请书
5	8	对招标文件提出澄清问题的截止时间： 招标文件获取截止时间当日 18:00 时（北京时间） 现场踏勘： 为帮助潜在投标人充分了解项目现场情况，招标人邀请所有潜在投标人参加现场踏勘。 踏勘形式： 统一组织现场踏勘 踏勘集合时间： 2024 年 11 月 7 日 10:00 时（北京时间） 踏勘集合地点： 上海市杨浦区国权北路 1380 号江湾生活园区正门门口集合 踏勘联系人： 王晓，联系电话：86-21-32173692（自动转接移动电话） 注意事项： ①有意参加现场踏勘的潜在投标人应委派代表参加并携带身份证明材料（如：公司授权书、工作证等）。②迟到或未按上述地点集合的潜在投标人，视为放弃参加踏勘。③放弃参加踏勘的潜在投标人因未能参加现场踏勘而带来的损失，由潜在投标人自行承担。④每家潜在投标人可安排不超过 2 名代表参加踏勘，自备必要的工具和设备，自行安排交通并承担踏勘发生的全部费用。⑤如果踏勘后对招标文件进行修改的，招标人将按招标文件的规定以书面形式通知所有从规定渠道获取招标文件的潜在投标人。
6	17.1	投标保证金： 投标保证金的金额为二年总预算金额的 2%；其有效期应至少能覆盖投标有效期（即其有效期的起始时间应不晚于投标截止时间，其有效期的届满日应不早于投标有效期的届满之日）；其收退规定见投标人须知附件
7	18.1	投标有效期： 开标后 90 天
8	19.1	电子采购平台： 复旦大学采购与招标管理系统。投标人应使用电子采购平台及

序号	条款号	内容
		其工具编制数据电文形式的投标文件，最终生成并上传加密电子投标文件
9	20.1	递交投标文件的方法： 通过电子采购平台递交数据电文形式的投标文件。开标结束之前，本项目不接受纸质形式的投标文件
10	21.1	投标截止时间： 2024 年 11 月 20 日 10:00 时（北京时间）
11	24.1	开标时间： 同投标截止时间
12	24.3	投标文件解密时限： 开标时间到达后 60 分钟
13	24.5	开标信息确认时限： 开标记录表生成后 10 分钟
14	32.1	合同签约地点： 复旦大学
15	其他	投标人不得相互串通投标，投标人不得与招标人或招标代理机构等串通投标，否则其投标文件将被判定为无效并依法各自接受有关监管部门的处罚。

投标人须知

一、总则

1 适用范围

本招标文件适用于本须知前附表第1项所列项目及服务的采购。

2 招标人和招标代理机构

本次招标的招标人和招标代理机构见本须知前附表第2项和第3项。

3 合格的投标人

3.1 投标人应满足**投标邀请书**中规定的合格投标人的各项资格要求。

3.2 如果本次招标允许两个或两个以上单位组成投标联合体参与投标，则整个投标联合体将被视为一个投标人，且组成投标联合体的牵头人及各成员应满足**投标邀请书**中所列明的相关资格要求。当由两个或两个以上单位组成投标联合体时，除须提交联合体各方各自的相关证明文件外，还应符合下列要求：

- (1) 应随投标文件一起提交一份“联合协议”，该协议中应明确指定联合体的牵头人，阐明联合体各方的职责和分工，声明联合体各方在合同执行过程中将承担各自独立和相互连带的责任；
- (2) 联合体各方的职责和分工应与各自的特长、专业工作经验和资质等级允许承担的工作范围（若有时）相适应；
- (3) 投标人的投标文件及中标后签署的合同文件，对联合体的每一成员均具有法律约束力；
- (4) 除牵头人之外的联合体其他各方的单位负责人应签署并提交一份授权书，以证明联合体牵头人的资格；
- (5) 联合体牵头人应被授权代表所有联合体成员承担责任和接受指令，并且由联合体牵头人负责整个合同的全面实施；
- (6) 联合体的各成员不得再以自己名义单独参加同一合同的投标，也不得同时加入两个或两个以上联合体参加同一合同的投标，如有违反将取消全部相关投标人的投标资格；
- (7) 由同一专业的单位组成的联合体，按照“联合协议”中分工承担该专业工作的资质等级较低的成员确定整个联合体该专业的资质等级。

3.3 如果本次招标允许合同分包履行的，则投标人应当在投标文件中载明分包承担的供应商，分包供应商均应满足**投标邀请书**中所列明的相关资格要求且不得再次分包。投标人和分包供应商除须提交各方各自的相关证明文件外，还应随投标文件一起提交一份“分包意向协议”。该协议中应明确分包供应商；阐明分包供应商的职责和工作内容；声明在合同执行

过程中由中标人就采购项目和分包项目向招标人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

4 政府采购政策

4.1 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）的规定，本项目的招标公告或招标文件中所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与任一大型企业的负责人为同一人，或者与大型企业存在直接控股、管理关系的除外。对于货物采购项目，要求拟供货物由中小企业制造且不能使用大型企业的商号或商标；对于服务采购项目，要求服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。本招标文件中所称的中小微型企业的含义均与此相同。

4.2 本项目所对应的中小微型企业划分标准及所属行业见本须知前附表第4项。中小微型企业划分标准中所提及的“从业人员”包括与企业建立劳动关系的职工人数和企业接受的劳务派遣用工人数。

4.3 如投标服务提供商为符合财库〔2020〕46号和财库〔2022〕19号文要求的中小微型企业，则投标人应在投标文件中提供格式符合财库〔2020〕46号附1要求的《中小企业声明函（服务）》；如投标人为残疾人福利性单位，则投标人应在投标文件中提供格式符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）要求的《残疾人福利性单位声明函》，残疾人福利性单位视同小型、微型企业；如投标人为监狱或戒毒企业，则投标人应在其投标文件中提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱或戒毒企业的证明文件，监狱或戒毒企业视同小型、微型企业。投标人一旦中标将在中标公告中公告其声明函，接受社会监督；若提供声明函与事实不符的，将依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

4.4 本项目是否属于专门面向中小微型企业采购的项目见**投标邀请书**。

4.4.1 如果本项目为专门面向中小微型企业采购的项目。投标人提供的服务必须全部由中小企业承接，且在投标文件中须按照本须知第4.3条的要求提供文件。当在招标文件获取截止时间前获取招标文件的潜在投标人数量不足3家或者通过资格审查的投标人数量不足3家时，将中止本次采购活动，并按财库〔2020〕46号文有关规定重新组织采购活动。

4.4.2 如果本项目为非专门面向中小微型企业采购的项目。在评审时将按财库〔2020〕46号和财库〔2022〕19号文的规定，对由小型和微型企业承接的服务给予评标价格扣除。

5 投标费用

投标人应承担编制和递交投标文件的所有费用，不论投标的结果如何，招标人和招标代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6 质疑

如投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，应在有关法律、法规、部门规章及规范性文件所规定的质疑期限内，以符合要求的书面形式向**投标邀**

请书中注明的招标人或招标代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的全部质疑，否则将不予受理。

二、招标文件

7 招标文件的构成

7.1 招标文件包括：

章节	名称
	投标邀请书
一	投标人须知及前附表
二	服务需求一览表
三	采购需求
四	合同条款
五	各种格式
六	资格证明文件格式
七	评标办法

7.2 投标人应认真阅读招标文件中所有的章节、条款、格式、图样、附表和附件。如果投标人没有按照招标文件的要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都作出实质性响应，属于投标人的风险。根据**评标办法**的规定，没有实质上响应招标文件要求的投标将被判为无效。

7.3 如果招标人在**采购需求**中给出了的工艺、材料和设备的标准或者参照的品牌及型号，则它们仅仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在其投标文件中可以选用替代的工艺、材料、标准、品牌和（或）型号等，但这种替代要实质上优于或相当于**采购需求**中的相关要求，并能使招标人满意。

8 招标文件的澄清

任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在**本须知前附表**第5项规定的截止时间前按**本须知前附表**第3项规定中的通讯地址以书面形式（如信函、传真或电子邮件，并应同时在电子采购平台上提交，下同）发给招标代理机构。招标代理机构对在该截止时间前收到的任何澄清要求将在原发布招标公告的媒体上发布澄清公告，同时将书面答复发送给每个从规定渠道获取招标文件的潜在投标人，答复中包括潜在投标人所问的问题及对问题的答复，但不包括问题的来源。

9 招标文件的修改

9.1 在投标截止时间之前的任何时候，无论出于何种原因，招标人和招标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。

9.2 对招标文件的修改将在原发布招标公告的媒体上发布修改公告，以书面形式通知所有

从规定渠道获取招标文件的投标人，并对其具有约束力。投标人应立即以书面形式确认已收到了修改通知。

9.3 为使投标人在编制投标文件时有充足的时间对招标文件的修改部分进行研究，招标人可以自行决定，酌情延后投标截止时间。

三、投标文件的编制

10 投标语言

投标人递交的投标文件以及投标人与招标代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标人可以提交使用其他语言的资料，但有关的段落必须翻译成中文，在有差异和矛盾时以中文为准。

11 投标文件的构成

投标人编制的投标文件应包括下列部分：

- (1) 按照本须知第12条要求填写的投标函；
- (2) 按照本须知第13条和第14条要求填写的投标报价表；
- (3) 按照本须知第15条要求出具的资格证明文件，以证明投标人是合格的，中标后有能力履行合同；
- (4) 按照本须知第16条要求出具的证明文件，证明投标人提供的服务是合格的服务，且符合招标文件的规定；
- (5) 按照本须知第17条要求提交的投标保证金。

12 投标函

投标人应按照招标文件第五章中所附的“投标函格式”完整地填写投标函。

13 投标报价

13.1 投标人所填写的任一报价项的报价均应包括符合招标文件要求的与该报价项相关的所有费用（包括所有软硬件、服务费用、可能有的关税、增值税及其他税费等）。

13.2 投标人应按照招标文件第五章中所附的格式完整地填写投标报价表，说明所提供服务的数量、单价和总价。每一报价项只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

13.3 投标人的报价不应有缺漏项。如有缺漏项，在授标时将被认为已包含在其他已报明价格的项目中（即合同价格将不予增加），但在评标时将把其他有效标中的该项最高报价计入该投标人的评标价格之中。

13.4 投标人在其服务清单中如有超出招标文件服务需求一览表及采购需求要求的附加、辅助或额外的服务等，不论其是否标明分项价格，在计算评标价格时一律不予扣除。除非投标人在其“投标函”和“投标报价汇总表”中对这一部分价格作出了明确申明，且在开标时和开标记录中已扣除了这部分价格。

13.5 投标报价表中的价格应按下列方式分开填写：投标报价表中的价格应按下列方式分开填写：对所提供的服务进行报价，该报价必须包括投标人提供相关服务所包括的所有人力成本、操作成本、管理费用、增值税和其他全部税费。

13.6 投标人应按照本须知第13.5条的要求分类报价，其目的是便于评标委员会评标。在任何情况下，分类报价方式并不限制招标人以任何条款签订合同的权利。

13.7 投标报价表中标明的价格在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更，以可调整的价格递交的投标将视为非响应性的投标而被判为无效。

14 投标货币

本采购项下的投标应以人民币（CNY）报价。

15 资格证明文件

15.1 按照本须知第11条的规定，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。对于本项目合格投标人资格条件中提及的与单位或个人相关的资质或资格证明文件，投标人可以在投标文件中直接提供相关资质或资格证明文件，也可以提供可以查询到相关资质或资格信息的有关官方网站的网址（必须保证此类查询无需任何费用，也无需事先办理注册或认证等手续）；如果投标人在其投标文件中既未提供上述资质或资格证明文件，也未提供可供查询的官方网站的网址，则将视为投标人未按规定提供资格证明文件。

15.2 投标人提交的证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件应能使招标人和招标代理机构满意，并符合下列要求：

- (1) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；
- (2) 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料或声明函。为此，投标人应按照招标文件第六章中所附的格式提供书面声明或提供以下三项证明材料：
 - (a) 财务状况报告。投标人应提供经审计的财务报告或其基本开户银行出具的资信证明。部分其他组织和自然人，没有经审计的财务报告，可以提供银行出具的资信证明。投标人也可以提供《财政部关于开展政府采购信用担保试点工作方案》（财库〔2012〕124号）中规定的财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函作为财务状况报告的证明；
 - (b) 依法缴纳税收的相关材料。依法缴纳税收的相关材料指：由税务机关出具的投标人依法缴纳税收的凭证或依法享受免税的证明；
 - (c) 依法缴纳社会保障资金的相关材料。依法缴纳社会保障资金的相关材料指：由投标人当地社保中心或类似机构出具的含有参保人数信息的投标人交纳社保资金证明材料；
- (3) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
- (4) 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的书面声明；
- (5) 证明满足**投标邀请书**中规定的合格投标人的其他资格要求的文件；

(6) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。

15.3 投标人应填写并提交招标文件第六章中所附的资格证明文件。

15.4 投标人的信用情况将以招标代理机构从财政部指定的“信用中国”网站（www.credit.china.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等官方渠道查得的信息为准，所查得的信用信息查询记录和证据将与招标文件等一并归档。

16 证明服务合格性的文件

16.1 按照本须知第11条的规定，投标人应提交有关证明文件，证明其按合同要求提供的所有服务的合格性，并能满足招标文件的要求。证明文件应作为投标文件的一部分。

16.2 证明服务能够满足招标文件要求的文件可以是文字资料、图样和数据，投标人应提供：

- (1) 服务的范围和内容；
- (2) 服务的时间；
- (3) 项目管理和技术人员、项目管理和技术支持方案等；
- (4) 售后服务计划（包括质量保证承诺、售后服务机构等）；
- (5) 业绩证明；
- (6) 投标人的相关证书、证明投标符合招标要求或针对第七章**评标办法**可提升投标竞争力的其他资料等；
- (7) 逐条对**采购需求**进行评议，说明自己提供的服务是否作出了实质性响应，并按招标文件第五章中所附的格式逐条填报“技术要求响应/偏离表”；
- (8) 对招标人提出的商务条款进行评议，并按招标文件第五章中所附的格式填报“商务条款响应/偏离表”。

16.3 凡是投标文件的商务或技术部分与招标文件的要求之间存在负偏离（即不能满足招标文件要求）的，必须在投标文件的“商务条款响应/偏离表”或“技术要求响应/偏离表”中予以反映，否则在中标后一律不予考虑。但在评标时，如果在投标文件的“商务条款响应/偏离表”和“技术要求响应/偏离表”之外发现上述负偏离的，则将作出对投标人不利的评估。

17 投标保证金

17.1 投标人应提交一笔**本须知前附表**第6项规定的投标保证金，并作为其投标文件的一部分。

投标保证金是为了保护招标人和招标代理机构免遭因投标人的行为而蒙受的损失。招标人和招标代理机构在因投标人的行为而蒙受损失时，可根据**本须知**第17.5条的规定不退还其投标保证金。

17.2 对没有随附投标保证金的投标，在评标时将视为非响应性的投标而被判为无效。

17.3 未中标人的投标保证金，将在招标人向中标人发出中标通知书后的 5 个工作日内退还。

17.4 中标人的投标保证金，将在中标人按**本须知**第32条规定与招标人签订合同并按**本须知**第33条规定交纳履约保证金（若**合同条款**有约定）后的 5 个工作日内退还。

17.5 当发生下列任一情况时，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在其投标函中承诺的投标有效期内撤销投标；
- (2) 中标人在规定期限内未能
 - (a) 根据本须知第32条规定与招标人签订合同；
 - (b) 根据本须知第33条规定提交履约保证金（若合同条款有约定）；
 - (c) 根据本须知第34条规定向招标代理机构支付招标代理咨询服务费。

18 投标有效期

18.1 投标人的投标应从本须知第24条规定的开标之日起，在本须知前附表第7项所规定的投标有效期内保持有效。投标有效期比规定短的投标将被视为非响应性的投标而被判为无效。

18.2 在特殊情况下，在原投标有效期届满之前，招标人可征得投标人的同意延长投标有效期。这种要求与答复均应采用书面形式。投标人可以拒绝招标人的这种要求，其投标保证金不会因此而不被退还。同意延长投标有效期的投标人既不能被要求也不允许修改其投标文件，但要相应延长其投标保证金的有效期。

19 投标文件的式样和签署

19.1 投标人应按照本须知第11条的要求，使用本须知前附表第8项规定的电子采购平台编制数据电文形式的投标文件。

19.2 凡招标文件的投标格式中要求投标人代表签名和加盖公章之处，投标文件对应文件均应由投标人的单位负责人或经正式授权并对投标人有约束力的代表签字和加盖投标人的单位公章（公章是指符合《国务院关于国家行政机关和企业事业单位印章的规定》（国发〔1999〕25号）的单位正式印章。单位负责人指法人的法定代表人或者非法人组织的负责人。投标人是自然人时，无须加盖公章。如果要求加盖公章之处投标人加盖的是投标专用章等其他印章，则必须同时提供加盖了公章的声明函，声明所加盖的投标专用章等其他印章与其单位公章具有同等效力，否则不予认可。下同）。由授权代表签字时，须在投标文件中加附“法定代表人授权书”，其格式应符合招标文件第六章的规定（若投标人为非法人组织，应参照法定代表人授权书的格式，由营业执照上的单位负责人签署授权书）。

19.3 投标人应按电子采购平台的要求将投标文件转换成规定的格式。

19.4 当要求投标人在递交数据电文形式投标文件的基础上在电子采购平台指定页面（或投标工具）的价格填报栏中直接填报价格时，上述投标文件及报价具有同等法律效力，投标人应保证相关内容间的一致性。如果在资格审查、评标或签署合同时发现某一投标人所递交上述文件或报价的内容存在不一致时，除按评标办法规定的报价计算错误修正外，评标委员会和招标人都将按不利于该投标人的原则进行处理。

四、投标文件的递交

20 投标文件的密封、标记和发送

- 20.1 本次招标要求投标人按本须知前附表第9项所规定的方式递交投标文件。
- 20.2 投标人应在投标截止时间之前按电子采购平台的操作规程对其投标文件进行加密后上传至电子采购平台。
- 20.3 由于投标人的原因造成其投标文件未加密的，招标人和招标代理机构对投标信息的意外泄露不承担责任。
- 20.4 对未按规定获取招标文件的潜在投标人递交的投标文件，未通过资格预审的申请人递交的投标文件，逾期送达，未按规定加密或未按规定上传的投标文件，招标代理机构将不予受理。

21 投标截止时间

- 21.1 招标代理机构收到投标文件的时间不得迟于本须知前附表第10项规定的截止日期和时间。投标截止时间之后，电子采购平台将不再接受投标人上传投标文件。
- 21.2 招标人和招标代理机构可以按本须知第9条的规定，通过修改招标文件自行决定酌情延后投标截止时间。在此情况下，招标人和招标代理机构与投标人之间受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延后至新的截止时间。

22 迟交的投标文件

按照本须知第20.4条和第21条的规定，招标代理机构将拒收并原封退回在其规定的投标截止时间之后收到的任何投标文件。

23 投标文件的修改、撤回和撤销

- 23.1 投标人在上传投标文件后，可以通过电子采购平台修改其投标文件，但必须在规定的投标截止时间之前撤回并重新上传修改后的投标文件。开标时将以投标截止时间之前最后一次上传的投标文件为准。
- 23.2 投标人在上传投标文件后，可以通过电子采购平台撤回其投标文件，但必须在规定的投标截止时间之前进行撤回操作。
- 23.3 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。
- 23.4 根据本须知第17.5条的规定，在投标截止时间至投标人承诺的投标有效期届满这段时间内，投标人不得撤销其投标，否则其投标保证金将不予退还。

五、开标与评标

24 开标和解密

- 24.1 招标代理机构将在本须知前附表第11项规定的时间组织公开开标。
- 24.2 开标程序在电子采购平台进行，所有投标人应准时登录电子采购平台在线参加开

标。

24.3 开标时间到达后，投标人应在本须知前附表第12项所规定的时间内按电子采购平台的操作步骤对其投标文件进行解密。解密倒计时结束后，不论开标成功与否，投标人上传的数据电文形式投标文件未解密的视为放弃投标，如已解密但因投标人原因无法正常打开的视为投标无效，相关责任均由投标人自行承担。

24.4 投标文件解密后，电子采购平台将根据投标文件的内容生成开标记录表。只有在开标时汇总生成的报价变更声明才能在评标时予以考虑。

24.5 开标记录表生成后，投标人应及时检查开标记录表的数据是否与其投标文件一致，并在本须知前附表第13项所规定的时间内按电子采购平台的操作步骤对开标结果和过程进行确认和电子签名。因投标人自身原因未能在规定时间内作出确认并签名的视为其认可开标结果和过程。

25 资格审查

25.1 开标结束后，招标代理机构将依法对投标人的资格进行审查，审查的内容包括：

- (1) 投标人的资格是否符合本项目投标邀请书中列明的对合格投标人的资格要求（投标人应按要求提供相关证明材料）；
- (2) 投标文件的签署和盖章情况是否符合本须知第19.2条的规定（包括当投标文件由授权代表签字时，是否提交了格式符合招标文件第六章要求的“法定代表人授权书”）；
- (3) 投标人是否按本须知第17.1条的要求提交了投标保证金（包括投标保证金的金额、形式和有效期等）；
- (4) 单位负责人为同一人或者存在直接控股或管理关系的不同单位，不得参加同一包件的投标或者未划分包件的同一招标项目的投标（单位负责人指法人的法定代表人或者非法人组织的负责人），投标人应未曾为招标人在本招标合同项下拟采购的服务提供设计、编制采购需求或者提供项目管理、监理、检测等服务，投标人是否按规定提交上述内容的声明函；
- (5) 对于专门面向中小微型企业采购或预留部分预算专门面向中小微型企业采购的项目，投标人是否按规定对专门面向中小微型企业采购的部分提交中小企业声明函；
- (6) 对接受联合体投标项目，以联合体形式投标的投标人是否未按规定提交联合协议，或者提交的联合协议未明确牵头人、各成员间的分工和一旦中标将向招标人承担连带责任，或者投标单位以单独或联合成员形式在不同投标人中出现两次以上的。

25.2 如果投标人未通过上述资格审查，其投标将被直接判为无效，不再进入后续评标程序。

25.3 如通过资格审查的投标人数量不足 3 家，本项目将直接发布评标结果公告（或废标公告），不再启动后续评标程序。

26 评标过程的保密性

26.1 公开开标后，直至向中标方授予合同为止，凡与对投标文件的审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标意见等，均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。

26.2 在评标过程中，如果投标人试图在投标文件的审查、澄清、评价、比较及授予合同方面向招标人、招标代理机构和（或）评标委员会的评委施加任何影响，其投标将被判为无效。

27 投标文件的澄清

为有助于对投标文件的审查、评价和比较，评标委员会或经评标委员会授权的招标代理机构可要求投标人对其投标文件进行澄清，有关澄清的要求和答复应以书面形式提交，但不得寻求、提供或允许对投标价格或投标文件中的其他实质性内容做任何更改。

28 评标办法

本次招标将按招标文件第七章**评标办法**所规定的评标方法和标准进行评标。

六、授予合同

29 合同授予标准

除本须知第30条规定外，招标人应将合同授予被确定为实质上响应招标文件要求的，能够满意履行合同义务的中标人。

30 招标人接受和拒绝任一或所有投标的权利

当因重大变故采购任务取消时，招标人保留在授标之前的任何时候接受或拒绝任一投标、宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权利，对受影响的投标人不承担任何责任。

31 中标通知书

31.1 在投标有效期届满之前，招标代理机构将以书面通知的形式通知中标人。

31.2 中标通知书将成为合同的组成部分之一。

32 签订合同

32.1 中标人应当在招标代理机构发出中标通知书之日起三十（30）天内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与招标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。合同签订地点为本须知前附表第14项注明的地点。

32.2 除不可抗力外，中标人拒绝与招标人签订合同的，招标人或招标代理机构将不向其退还投标保证金；招标人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新招标。中标人未在法律规定期限内与招标人签订合同（除招标人原因

之外），或者拒绝按照招标文件和中标人投标文件的规定签订合同均视为拒绝与招标人签订合同。

32.3 当中标人被确认为中小微型企业时，所签订的中标合同中约定的支付条款将按《保障中小企业款项支付条例》（国务院第 728 号令）的规定作出相应调整。

32.4 依据财库〔2020〕46 号文的规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小型和微型企业不得将合同分包给大型或中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

32.5 除招标文件规定的投标保证金和履约保证金（若合同条款有约定）外，本项目不收取其他保证金。若合同条款中提及收取其他保证金的，则相应内容应理解为可变更的非实质性条款，且合同实际签订时将不予考虑。

33 履约保证金（若合同条款有约定）

33.1 合同条款中约定履约保证金退还的方式、时间、条件和不予退还的情形，明确逾期退还履约保证金的违约责任。

33.2 投标人可以采用网上支付、电汇、支票、汇票、本票、保函等形式提交履约保证金。向招标人提交履约保证金银行保函的，其格式应为招标人可以接受的格式。

33.3 如果中标人没有按照上述第32.1或33.1条的规定执行，招标人和招标代理机构将有充分理由取消原先发出中标通知书，并不退还其投标保证金。在此情况下，招标人可将本标授予评标委员会推荐的下一个中标候选人，或重新招标。

34 招标代理咨询服务费

本次招标的招标代理咨询服务费由中标人支付，支付标准以中标通知书中列明的二年总中标金额为准，按《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980 号、发改办价格〔2003〕857 号）所规定的服务类招标收费标准乘以 62.68% 计算；支付时间为收到中标通知书后十四（14）天内。如果中标人未按上述规定向招标代理机构支付招标代理咨询服务费，招标代理机构有权不退还其投标保证金。

附件 1:

上海国际招标有限公司投标保证金提交和退还操作须知

（2023 版）

1 接收投标保证金的银行账户信息

- （1） 开户银行：招商银行股份有限公司上海普陀支行
- （2） 户名：上海国际招标有限公司
- （3） 账号：215080920510001

2 提交投标保证金的地点和时间

- （1） 地点：中国上海延安西路 358 号美丽园大厦 14 楼 1401 室
- （2） 时间：每个法定工作日的正常工作时间（北京时间 9:00 时～11:30 时和 13:00 时～16:30 时）

3 投标保证金的提交

3.1 投标人可以采用网上支付、贷记凭证、电汇、银行本票、银行汇票、支票等现金或其他非现金形式提交投标保证金。为提高效率，鼓励投标人用网上支付、贷记凭证或电汇方式提交投标保证金。

3.2 当投标人为两家或两家以上单位组成的联合体时（前提是招标文件中未明确声明不接受联合体投标），应由联合体的一方或多方共同提交投标保证金（对于施工招标项目应由联合体的牵头人或联合体的各方提交投标保证金），且所提交的投标保证金应对联合体的所有成员均具有约束力（即只要有任一联合体成员在投标有效期内申明退出联合体，或在中标后不与招标人签订合同，或不按招标文件的规定提交履约保证金，或不按招标文件的规定向招标代理机构支付招标服务费，招标人和（或）招标代理机构均有权不退还全部投标保证金）。如果投标人不接受上述条件，必须在投标文件的“商务条款偏离表”或“商务条款响应/偏离表”中明确申明，否则视为接受。当由联合体的牵头人以联合体的名义提交投标保证金时，本须知中提及的投标人均指投标联合体的牵头人。

3.3 依法必须进行招标项目境内投标人用现金（含网上支付、贷记凭证、电汇、银行本票、银行汇票）或支票形式提交的投标保证金，均须从其基本存款账户转出。其他招标项目是否有此要求详见具体项目的招标文件。

3.4 投标人不得以现钞方式提交投标保证金，也不得用经过背书转让的支票、银行本票或银行汇票提交投标保证金。

3.5 投标人应当按照下列方式办理投标保证金的提交手续：

（1） 当采用网上支付、贷记凭证或电汇方式提交投标保证金时，应在招标文件规定的投标截止时间之前，将相应款项直接付至本须知第 1 条指定的账户（以实际到账时间为准，宜适当提前办理）；在汇款附言中请务必注明：“投标保证金：项目编号”（示例：“投标保证金：12300001”）。

（2） 当采用银行本票或银行汇票方式提交投标保证金时，应在招标文件规定的投标截止时间之前，委派代表携带银行本票或银行汇票，到本须知第 2 条的指定地点办理投标保证金

提交手续；在办理过程中，投标人代表须向招标代理机构的经办人明确申明项目编号等信息。

（3）当采用支票方式提交投标保证金时，应在招标文件规定的投标截止时间的 5 个工日之前，委派代表携带支票，到本须知第 2 条的指定地点办理投标保证金提交手续；在办理过程中，在办理过程中，投标人代表须向招标代理机构的经办人明确申明项目编号等信息；投标人应保证提交的支票不是空头支票和不被银行退票，否则，在评标时将被视为未按规定提交投标保证金。

（4）当投标人选投一个招标项目的多个包件或标段且合并提交投标保证金时，必须在投标文件中用表格或其他方式清晰注明每个包件或标段的投标保证金金额。如投标人未在投标文件中注明其所投各包件或标段的投标保证金金额，且合计的保证金金额又不足时，评标委员会将按其所投全部包件或标段的投标保证金均不符合要求来处理。

3.6 “投标保证金收据”（原则上采用电子收据，如投标人有特殊需求，请与招标代理机构的项目负责人联系，下同）将发给已经提交投标保证金的各投标人（电子收据发至各投标人获取招标文件的联系人邮箱），投标人应将“投标保证金收据”的打印件或复印件封装在装有“投标一览表”（或“开标一览表”或“投标信息汇总表”）的小信封中，或者装订在正本投标文件的“投标函”（或“投标书”）之后。如果投标人在封装投标文件时尚未收到“投标保证金收据”，也可直接将投标保证金支付单据的打印件或复印件封装在装有“投标一览表”（或“开标一览表”或“投标信息汇总表”）的小信封中，或者装订在正本投标文件的“投标函”（或“投标书”）之后；但应及时与招标代理机构的项目负责人联系并确认招标代理机构是否已经收到投标保证金。

3.7 当采用网上支付、贷记凭证、电汇、银行本票、银行汇票或支票方式提交投标保证金，且投标人收取了纸质版的“投标保证金收据”时，投标人应妥善保存该收据的原件，在办理投标保证金退还手续时，该收据的原件将作为退还凭证。

3.8 当采用保函（保险）等非现金形式提交投标保证金时，对于线下纸质投标，投标人应将保函（保险）正本，封装在装有“投标一览表”（或“开标一览表”或“投标信息汇总表”）的小信封中，或者装订在正本投标文件的“投标函”（或“投标书”）之后；对于电子投标，投标人应将纸质保函（保险）正本在投标截止时间之前寄达招标代理机构项目负责人（电子保函通过系统提交无需寄送）。保函（保险）不再单独提供“投标保证金收据”。

4 投标保证金的退还

4.1 在具备向中标人发出中标通知书的条件之后，招标人和（或）招标代理机构将向中标人发出“中标通知书”，除发生招标文件规定的招标人和（或）招标代理机构有权不退还投标保证金的情况之外，在中标人与招标人签订中标合同之日起的 5 日内（对非政府采购项目）或 5 个工作日内（对政府采购项目）（中标人在与招标人签订中标合同后应立即将已签署中标合同扫描件通过邮件方式发给招标代理机构的项目联系人），其提交的投标保证金将自动按原路退还，请注意查收退款邮件（邮箱为中标人在招标代理机构处登记的项目联系人邮箱）和退款。如果在规定时间内未收到退款，请及时与我司项目负责人联系。

4.2 在具备向中标人发出中标通知书的条件之后，招标人和招标代理机构将向未中标人发出“中标结果通知书”（或“未中标通知书”，下同），除发生招标文件规定的招标人和（或）招标代理机构有权不退还投标保证金的情况之外，在中标人与招标人签订中标合同之日起的 5

日内（对非政府采购项目）或在收到本通知之日起的 5 个工作日内（对政府采购项目），未中标人提交的投标保证金将自动按原路退还，请注意查收退款邮件（邮箱为未中标人在我司登记的项目联系人邮箱）和退款。如果在规定时间内未收到退款，请及时与我司项目负责人联系。

4.3 对采用网上支付、贷记凭证、电汇、银行本票、银行汇票或支票方式提交的投标保证金，还将按中国人民银行公布的人民币活期存款利率向投标人支付投标保证金的利息。投标人应按退款邮件注明的利息金额提供发票，招标代理机构收到发票后予以支付。

4.4 对采用银行保函等非现金形式提交的投标保证金，将只根据投标人的要求退还保函（保险）正本，不支付投标保证金的利息。

5 其他

5.1 本须知如被具体招标项目的招标文件所引用，即成为该招标文件“投标人须知”的组成部分。如投标人欲对本须知中的相关内容作进一步咨询，可按招标文件“投标人须知”的相关规定以书面形式向招标代理机构提出，也可打电话向招标文件中列明的招标代理机构的项目负责人咨询。

5.2 对于因不可抗力等原因导致投标保证金未及时到账等情况，招标人和招标代理机构不承担任何责任。

附件 2:

上海国际招标有限公司从业人员廉洁自律承诺

为了加强公司的廉政建设，规范从业人员的代理行为，充分体现公开、公平、公正和诚实信用的原则，确保公司代理的各类项目均能依法、合规地进行操作，防止出现违法、违纪行为，特制定本廉洁自律承诺。

本廉洁自律承诺将在公司代理的每个招标或采购项目的招标文件或采购文件中予以公布，以接受招投标或采购活动有关当事人（包括监管部门、招标人、评标专家、投标人、供应商等，下同）的监督。

公司所有从业人员在招标及采购代理工作中须自觉遵守下列规定：

- （1） 不索取或接受招标人、投标人、供应商或其他利害关系人馈赠的现金、礼品、礼物、有价证券及其它财物等，无法拒绝的一律上缴。
- （2） 不要求投标人、供应商或其他利害关系人报销应由个人或公司支付的各类费用。
- （3） 不接受投标人、供应商或其他利害关系人安排的宴请、旅游、娱乐或其他有悖于法律规定和职业道德的各种活动。
- （4） 除招标人之外，在投标截止时间（包括提交谈判响应文件及报价文件的截止时间）之前不对外泄露潜在投标人或供应商的名称及数量；除依法公示评标结果或发出有关通知之外，不对外泄露资格审查及评标情况，保守有关当事人的商业秘密。
- （5） 不与招标人或投标人串通，搞虚假招标，或者协助投标人、供应商作假、作弊、串标、陪标或围标等。
- （6） 除支付合理评审费之外，不向评标专家提供其他财物或好处以影响或干扰其独立、客观和公正地履行评标职责。
- （7） 严格遵守有关法律、法规和规章，自觉接受有关当事人及社会的监督。
- （8） 积极配合有关监管部门采取的对各类违法、违规行为的调查和处理。如公司人员有违反上述规定行为，有关当事人均可向公司反映，或直接向有关监管部门或纪检、监察部门举报。

公司监督电话：021-32173646，传真：021-62791616

上海国际招标有限公司



招标文件

项目编号：2302032040

第二章 服务需求一览表

服务需求一览表

序号	服务名称	数量	最高限价/分项最高限价 (人民币)
1	2025-2026 年江湾校区学生生活园区物业管理服务	1 项	483.2 万元/年，二年合计：966.4 万元

注：投标人的投标报价不得超过对应的最高限价（含可能的分项最高限价）。若投标人的任意一项投标报价超过对应的最高限价或分项最高限价，则其投标将被判为无效。



招标文件

项目编号：2302032040

第三章 采购需求

一、总则

1. 本**采购需求**所提出的要求是对本次招标欲采购服务的基本技术要求，并未涉及所有技术细节，也未充分引述有关标准、规范的全部条款。投标人应保证其提供的服务除了满足本**采购需求**的要求外，还应符合中国国家、地方等有关标准、规范（尤其是必须符合中国国家标准的有关强制性规定）。除本**采购需求**有例外说明外，当上述标准、规范的有关规定之间存在差异时，应以要求高的为准；当上述标准、规范的有关规定与本**采购需求**的规定之间存在差异时，应以本**采购需求**为准（但当中国国家标准的有关强制性规定严于本**采购需求**的规定时，投标人应在获取招标文件后，尽快向招标人提出，以取得招标人的确认，如果投标人没有提出，则在中标后招标人仍有权在合同价格不变的前提下要求中标人按中国国家标准的有关强制性规定执行）。如投标人所投产品或服务有优于或超出本**采购需求**，或者优于或超出中国国家、地方等有关标准、规范之处，可以在投标文件的《技术要求响应/偏离表》中列明，并提供相关证明材料，以便评标委员会在评标时能够作出对其有利的评估。
2. 除有特殊说明之外，本**采购需求**中所有指定的具体技术参数或参数范围，均应理解是为招标人可接受的最低要求。也即，当对应技术参数或参数范围是越小越好时，则指定的具体技术参数或参数范围应理解为是上限值或最大允许范围；当对应技术参数或参数范围是越大越好时，则指定的具体技术参数或参数范围应理解为是下限值或最小允许范围。
3. 投标人针对招标文件中所规定的各项要求的响应不得弄虚作假。投标人中标之后，如果其实际提供的产品或服务的技术指标或状态达不到其在投标文件中承诺的参数值或水平时，招标人将向有关监管部门报告其弄虚作假行为，有关监管部门将按《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定对其作出处罚（即将被处以“在一至三年内禁止参加政府采购活动”的处罚）；同时该投标人还应就其每一项达不到承诺值或承诺水平的技术指标或要求向招标人支付违约赔偿，且招标人保留终止合同的权利。
4. 对中国国家强制要求应获得许可才能进行的事项，投标人应保证投标产品的制造商或投标服务的提供商和人员具有相应的许可；对列入强制性产品认证目录的产品，投标人应保证投标产品取得认证；对有关法律法规强制要求应获得相关检测或检验的产品，投标人应保证投标产品取得相关检测或检验。
5. 本**采购需求**中所有加注“★”号的要求均为主要要求，投标人在投标文件中应对这些要求作出实质性响应。对于技术规格的主要要求，投标人应提供技术支持资料。如果投标人的投标未对任意一项主要要求作出实质性响应，或者未按要求提供技术支持资料，其投标将被判为无效。

二、采购需求

1 项目概况

拟通过本次招标，选定 1 家供应商作为复旦大学江湾校区学生生活园区物业管理服务供应商。

物业管理服务费用为包干制，包含但不限于开办费、人员费用（含社保）、办公费用、服装费用、办公和维修人员所使用的设施设备/工具折旧及更新维护费用（包括车辆、动力机械等工具的维修费、租赁费），保洁物耗费用（楼宇和道路保洁人员所使用的环卫桶、毛刷、消毒剂、洗手液、卷筒纸、大小垃圾袋等消耗费用等），日常维修备品备件费用（包括强电部分、弱电部分及五金配件等备品备件），列明的专项保养及检测费用（包括水箱清洗及水质检测、不锈钢上光保养、室外场地栏杆、阳台护栏油漆等等），员工高温补贴、加班（福利）等费用，标识制作费，雇主责任险、公众责任险，劳防、培训费，管理费、利润、税费等。

2 服务期限

服务期限为 2025 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日，共计 24 个月。合同一年一签，一年期满，经考核合格后双方续签下一年合同，考核不合格不再续签。

3 服务范围、内容、标准及要求

3.1 物业概况

3.1.1 物业项目概述

物业名称：复旦大学 2025-2026 年江湾校区学生生活园区物业管理服务

物业类型：高校生活园区、宿舍、教师公寓、地下车库等物业管理。

物业地址：上海市杨浦区国权北路 1380 号。

物业范围：室内总建筑面积 85246.5 平方米（不含室外场地 1.2 万平）。包含研究生宿舍（1、2、3、11-15 号楼）、学生活动中心（“光华 Mall”活动中心、4 号楼）、成套教师公寓（5-10 号楼）、本科生宿舍（16-19 号楼）等在内的物业形态

服务内容：对上述物业范围内的楼宇及室外区域实施全方位、统一的物业管理及服务，以上所有建筑物公共区域保洁及公共设备的日常维护、保养及管理；室外道路清扫；室外公共设施的日常维护、保养及管理，以及对第三方单位提供服务时的现场监管

3.1.2 物业基本情况

序号	类型	建筑面积（m ² ）	楼栋数
1)	研究生宿舍	46786.5	1、2、3、11-15 号楼
2)	成套教师公寓	14657.7	5-10 号楼

3)	本科生宿舍	19596.9	16-19 号楼
4)	4 号楼	1157.4	学生活动中心
5)	“光华 Mall”活动中心	600	
6)	地下车库	2448	57 个车位
合计		85246.5	

3.1.3 物业详细情况

3.1.3.1 宿舍区（46786.5 平方米）

3.1.3.1.1 研究生宿舍楼

- (1) 1 号楼：建筑面积 9381.5 平方米，地上 11 层，房间 326 间，公共卫生间 22 间，蹲位 110 个，浴室 9 间，楼梯 2 条，电梯 2 台。
- (2) 2 号楼：建筑面积 9376.4 平方米，地上 11 层，房间 321 间，公共卫生间 22 间，蹲位 108 个，小便池 105 个，浴室 9 间，楼梯 2 条，电梯 2 台。
- (3) 3 号楼：建筑面积 9406.4 平方米，地上 11 层，房间 324 间，公共卫生间 22 间，蹲位 110 个，小便池 110 个，浴室 9 间，楼梯 2 条，电梯 2 台。
- (4) 11-12 号楼：建筑面积 4530.5 平方米，地上 11 层，房间 152 间，卫生间 66 间，蹲位 66 个，浴室 66 间，楼梯 2 条，电梯 2 台。
- (5) 13-14 号楼：建筑面积 4484 平方米，地上 11 层，房间 152 间，卫生间 66 间，蹲位 66 个，浴室 66 间，楼梯 2 条，电梯 2 台。
- (6) 15 号楼，建筑面积 9607.7 平方米，地上 11 层，房间 305 间，卫生间 305 间，蹲位 305 个，浴室 11 间，楼梯 2 条，电梯 2 台。

3.1.3.1.2 成套教师公寓（14657.7 平方米）

- (1) 5-6 号楼：建筑面积 5251.2 平方米，地上 11 层，房间 196 间，卫生间 66 间，蹲位 66 个，浴室 66 间，楼梯 2 条，电梯 2 台。
- (2) 7-8 号楼：建筑面积 4684.8 平方米，地上 11 层，房间 172 间，卫生间 66 间，蹲位 66 个，浴室 66 间，楼梯 2 条，电梯 2 台。
- (3) 9-10 号楼：建筑面积 4721.7 平方米，地上 11 层，房间 172 间，卫生间 66 间，蹲位 66 个，浴室 66 间，楼梯 2 条，电梯 2 台。

3.1.3.1.3 本科生宿舍（19596.9 平方米）

- (1) 16 号楼：建筑面积 5069.1 平方米，地上 6 层，房间 126 间，卫生间 12 间，蹲位 60 个，浴室 6 间，楼梯 2 条。
- (2) 17 号楼：建筑面积 4384.9 平方米，地上 6 层，房间 110 间，卫生间 11 间，蹲位 50 个，浴室 5 间，楼梯 2 条。
- (3) 18 号楼：建筑面积 5073.8 平方米，地上 6 层，房间 126 间，卫生间 12 间，蹲位 60 个，浴室 6 间，楼梯 2 条。
- (4) 19 号楼：建筑面积 5069.1 平方米，地上 6 层，房间 126 间，卫生间 12 间，蹲位 60 个，浴室 6 间，楼梯 2 条。

3.1.3.2 学生活动中心（1757.2 平方米）

- (1) 4 号楼，建筑面积 1157.4 平方米，地上两层，卫生间 4 间，蹲位 6 个，楼梯两个。室内会议室、活动室 11 个。
- (2) “光华 Mall”活动中心，建筑面积 600 平方米。室内活动室、会议室、讨论室 6 个。

3.1.3.3 地下车库(2448 平方米)

- (1) 建筑面积 2448 平方米，机动车停车位 57 个，1 个生活水泵房、积水井。

3.1.3.4 注：以上楼宇数据信息仅为测算参考，最终以现场实际情况为准。

3.2 物业服务的内容：

3.2.1 本次招标范围内的物业管理与服务的内容为以下 8 项：

- (1) 综合管理服务
- (2) 公共物业巡视、维护保养和（零星）维修管理服务
- (3) 公共区域环境卫生清洁及垃圾分类管理服务
- (4) 学生园区服务
- (5) 教师公寓服务
- (6) 学生活动中心室内保洁服务
- (7) 专项保养及检测
- (8) 其他与上述服务相关的物业管理及服务

3.2.2 投标人应针对物业服务的具体内容提供服务方案，投标人具有类似相关业绩的较优。

3.3 物业服务的具体内容：

3.3.1 综合管理服务

(1) 日常管理：建立健全各项管理制度，提供完善的日常工作流程和物业工作手册以及定期进行物业工作人员岗位培训。

(2) 档案管理：建立完整的物业服务人员人事档案、行政档案；建立安全管理档案；建立维修、保洁等日常运作管理档案；建立楼宇运行数据、公用设施设备维护保养、房屋修缮、仓库管理及资产管理档案；制定有关人、财、物移交的管理规定，所有相关管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交招标人。（投标人提供承诺函）

(3) 管理质量控制：按照 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系的要求，建立起实用、有效的管理体系。

(4) 投诉接待处理：流程合理，及时处理及消除不良影响，建立回访制度、完整保存记录。

(5) 报修受理：24 小时接报修服务，有完善统一的报修受理流程，急修 15 分钟到场，建立回访制度、完整保存记录。

(6) 第三方服务监管：有明确的监管措施，由招标人委托专业企业养护和管理的，需要协助招标人对专业企业进行管理，达到相关合同规定的质量要求。

(7) 客户意见征询：定期向招标人相关部门或师生进行物业服务满意度调查，征求物业服务意见，对合理的建议及时采纳并整改。

（8）对外统筹与协调：接受招标人的安排，协助招标人相关部门共同完成相关对外保障任务。

（9）提供一站式接待服务和一门式电话接通，按照首问责任制的要求，接受招标人所有关于物业服务的咨询、报修、建议等。及时反馈对公寓物业维修、电梯及清洁服务管理的投诉问题。

（10）资产管理：配合招标人做好固定资产清查。

（11）接受招标人或招标人委托的第三方机构的监督考核。

3.3.2 公共物业巡视、维护保养和（零星）维修管理服务

（1）发现问题时要及时向招标人报告。对楼宇的公共设施设备（电梯、给排水系统、饮水设备、电吹风、照明系统等）进行巡查，定期对机房、泵房、配电间、集水井、灭火器、消防栓等设备进行检查和清洁，发现损坏或异常及时处置。收集报修信息及意见箱投诉信息，对物业项目内第三方施工跟进管理。对新增公共设施设备进行承接查验、跟进整改、图纸资料交接归档等现场交接工作，做好相关公共设施设备的维修保养档案。

（2）物业维修建立统一的报修流程、日常维修管理制度和快速反应机制，完善修理完毕后客户回访机制、用户评价机制。室内外公共区域 10000 元以下零星维修业务由投标人提供 24 小时物业维修服务，即物业公共区域内单次单项零星维修、维护材料费小于等于 10000 元的由投标人负责维修维护并承担相应材料费用（以下情形除外：1、由招标人提出的新建、改造、装饰项目；2、因台风、暴雨、冰冻等不可抗力导致房屋本体或设施设备损毁的；3、因第三方人为因素导致房屋本体或设施设备损坏且未发现或找到第三方的）。

其中,单个单项零星维修、维护材料费用大于 3000 元且小于等于 10000 元的,投标人在实施维修前,应将维修所用材料清单报请招标人审核,审核通过后方可实施;单次单项零星维修、维护材料费大于 10000 元的项目由投标人报招标人处理。

（3）招标范围内房屋本体建筑的日常巡查、运行管理和维护维修。包括但不限于：各建筑物内外墙体、门窗、玻璃幕墙、楼梯、走道、天顶、地面（木地板、地胶、塑木地板、石材、瓷砖、地毯）等管理、维修保养及修缮等。房屋本体渗漏的巡查、临时应急处理及上报工作在招标范围。

（4）招标范围内所述的物业的公共配套设施、设备及系统的日常巡视、运行管理、故障维修（含材料，配件、零部件材料与原设施、设备匹配）。包括但不限于：沟、渠、池、窨井及给排水系统、以及管道疏通；生活水泵、污水泵、雨水泵等及其控制电路、管道维护；卫生间设备、屋顶水箱、泵房设备、配电间设备、供配电系统、设备标识系统、照明系统、建筑设备监控系统等管理及其维护服务工作等。上述所有设施设备如在维保期内，投标人负责与施工方或设施设备供应商联络，并监管其按规范维修、保养服务，如超过维保期，其相关费用（包括但不限于人工费、原装零配件费、税费等）由投标人承担。

（5）公共区域、宿舍楼等室内零星维修项目（含材料，包括但不限于土建、装饰、门窗五金、水电设施、各类灯具、变速器、电源开关、电源插座、电源空气开关等，水龙头、浴室五金、花洒、卫生洁具、各类水阀、水箱、软管、水管、玻璃、门锁等公共设施，以及铰链、卷纸盒、洗手液盒、窗钩、滑轮、部分吊顶扣板、衣架、木门、玻璃压条、楼梯压条、木扶手等所有五金件等）进行巡视、及时维修、更换。

（6）招标范围内公共道路及附属设施巡视、维护维修（含材料），包括但不限于：对破损的公共道路、场地及其附属设施进行小型维修；油漆护栏、井盖等的维修维护等。

（7）对公共区域内的专业设备如中央空调、VRV 空调、电梯、热泵、饮水设备、售卖机等定期巡查，配合专业维保单位进行养护工作。

（8）负责施工管理工作。投标人按照招标人的要求，配合做好经招标人批准的第三方施工水电接驳和监督管理工作。外来施工单位施工过程中，如有对招标人施工现场水电、绿化、路面、墙面等造成破坏的，由投标人协调督促施工单位恢复原状，并督促施工单位及时清运现场废弃垃圾，确保校园环境整洁卫生。若发现建筑垃圾找不到责任单位或责任人的，由投标人负责清运。

（9）提供公寓上门维修服务项目，投标人应设立校内物业客服服务中心，配备专业客服人员负责物业咨询及报修工作，并设置维修服务专线，提供 24 小时上门维修服务，要求保证维修的响应速度（紧急维修在 15 分钟内上门处理，一般性维修在 12 小时内上门维修）及维修质量，并做好维修回访工作。

（10）投标人要尽职尽责做好设施设备运行维护保障工作。因维护不当或不及时，导致设施设备损毁或其他财产、人身损失的，投标人承担相应法律责任并赔偿。因投标人操作不当或管理不善造成停水、停电的，造成财产或人身损失的，投标人承担相应法律责任并赔偿。

（11）根据招标人要求做好有关配套公共服务设施维修维护和其它服务工作。

（12）大型设施设备（如泵房水泵及楼层整套配电柜等）需第三方专业维修更换修理的由投标人提出维修方案及材料费书面申请，经学校相关部门审核后方可施工，材料费用由招标人承担。

（13）投标人应建立日常维修材料管理方案，提供完整的维修材料审批及管理流程，建立工程维修物料仓库。

3.3.3 公共区域环境卫生清洁及垃圾分类管理服务

（1）负责物业项目内公共区域的环境卫生保洁。包含室内门厅、楼梯、电梯、公共浴室、洗衣房、公共门窗等公共部位，公共区域的公共饮水设备、垃圾桶、灯箱等公共设施及学生园区室外公共道路、非机动车停车棚、玻璃幕墙（室外距地面、楼面限高二米），中心花园景观道路、景观设施环境卫生清洁。

（2）教师公寓及学生宿舍公共区域保洁，不进房间，只负责公共部位。

（3）对地下车库环境进行维护，保障车库内环境整洁。

（4）负责生活垃圾的分类、收集，将垃圾分类驳运至垃圾箱房，不得混装混运。

（5）按照上海市和招标人垃圾分类相关要求，合理设置生活垃圾分类投放容器。

（6）对各个垃圾集中投放点的生活垃圾源头分类情况进行督导。

（7）对区域内的平屋顶、天沟进行定期清理；雨水收集系统、下水道进行定期巡检，及时疏通和清理，防止堵塞和满溢。

3.3.4 学生园区服务

（1）学生公寓电费收缴。为学生公寓提供电费预充值缴费和退宿后的电费退还和低电提醒等工作。

（2）学生宿舍退宿入住服务、毕业迎新工作。负责退宿工作，包括退宿验房、钥匙回

收、房门换锁、毕业寝室电费返还、空房的保洁维修等毕业离校相关工作。新生报到期间，做好迎新相关工作，负责新生大件行李接收发放。

（3）负责学生生活园区内信件报刊的收发管理工作。

（4）做好学生园区节日氛围布置，每月为师生提供便民服务一次，内容包括修理自行车、缝补衣物等贴近师生需求的服务。

3.3.5 教师公寓服务

（1）受招标人委托代办指定租赁人的入住、退租手续。负责办理租赁人入住、退租的验房交接手续。对退租腾空房屋进行查验，验收合格后向租赁人开具退房单，做好房屋入住、退宿及使用情况登记。

（2）发现租赁人违规出租、出借、转让、调换、经营等情况及时报告招标人，并按要求协助处置。

（3）协助招标人做好退租空置房源的日常巡视和维护管理。做好退租空置房源的室内保洁、维修和日常巡视等管理工作。投标人不得擅自出租、出借和占用空置房源。

（4）根据招标人需求做好教师公寓的其它相关服务工作

3.3.6 学生活动中心室内保洁服务（特需服务）

（1）研工部“光华 MALL”活动中心 6 个活动室、4 号楼学生活动中心一至三楼 11 个室内活动室、会议室的室内保洁。包括室内地坪、桌面、室内窗台窗框、书架等保洁，室内垃圾的清理。内窗玻璃每月一次清洁。

（2）服务时间为周一至周日，8:00—17:00。不含寒暑假。

3.3.7 专项保养及检测

（1）每年 5 月和 10 月对楼宇生活用水水箱清洗、消毒，四次送检以及停水通知，上级阀开关等配套工作。

（2）每年对校园内栏杆、护栏、路灯杆等有漆面的铁制品、木制品等设施设备进行除锈、油漆等维护保养；对各楼宇电梯表面进行每月 2 次不锈钢上光保养。

3.3.8 其他与上述服务相关的物业管理及服务

（1）应急事件处置。根据公共卫生安全、消防安全以及项目实际情况，制定和完善各类应急预案。针对项目实际情况进行应急演练，对员工进行安全教育和技能培训，确保员工熟悉各项应急预案和灭火器的基本使用方法。提供包括但不限于学生公寓紧急疏散方案、公共卫生突发事件处理方案、突发停水停电处理方案、极端天气应急处理方案、一般性治安案件处置流程等。

（2）节能管理。贯彻执行节能环保相关的法律法规要求，制定和实施有效降低能耗和环境污染的措施方案，对楼内节能设施进行日常维护，并配合第三方节能环保改造项目施工。更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。

（3）防汛防台管理。

（a）汛期内负责记录天气预报，针对天气情况发布气象预警。

（b）汛期安排防汛值班人员在气象部门发布台风、暴雨警报时进行防汛防台值班，直至警报解除。

（c）汛期组织抢险队伍在台风、暴雨时进行校区内防汛防台抢险任务。

（d）汛期前后对楼宇周边明沟、平屋顶及其天沟进行集中清理疏通，保证排水畅通。

（e）汛期安排专人进行 24 小时值班工作，以应对汛期校内排水工作。

（f）配合学校防汛防台工作所需的其他指示安排。

3.4 物业管理服务的标准要求

3.4.1 投标人应针对物业管理服务的标准要求提供质量保证方案。

3.4.2 保洁服务标准

3.4.2.1 总体质量标准。清洁内容包含楼宇内地面、墙面、楼梯、门窗、天棚、宣传窗、垃圾桶、配电箱、大小便器、洗手盆、台面、镜子、水管、龙头、更衣箱、开水炉、排气扇、电梯轿厢、通风口、定位杆、减速条、反光镜、灯具及开关等公共部位和公共设施，以及学生公寓室外道路。

大厅、楼道：保持地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，光亮、干爽；墙面灰尘、无污渍，光亮，墙角无蜘蛛网；窗台和公共设施表面无积尘、无污渍、光亮；不锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮。

公共卫生间、盥洗室、公共浴室、开水间：保持卫生间无异味、地面干爽、厕坑便具洁净无黄渍、镜面、水盆、台面无污点、无皂迹、无毛发，光洁光亮；保持浴室无异味、地面干爽、镜面、水盆、台面无污点、无皂迹、无毛发，光洁光亮；水槽洁净、无积垢、无杂物、无毛发、无异味；外露水管连接处无污垢，管道表面光亮、无灰尘；垃圾桶无满溢；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、无蜘蛛网；饮水设备达到卫生标准、安全可靠；地面无水渍、无污渍，无垃圾；保洁工具与保洁用品要区分用途，标示明显，统一放在指定地点。

电梯：保持电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板明亮；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍、光亮；电梯门槽内无杂物。

地下车库：保持地面无垃圾、无积灰、无积水，空气流通无异味，车库管道、定位杆、减速条无污垢，灯具和反光镜清洁明亮无积灰，消防通道无污渍、无杂物。

寝室及单元内部（仅限毕业季和搬迁季）：腾空寝室内地面、墙面、家具、门窗干净、无杂物、无积尘、无蛛网、无异味，边封无积尘；卫生间干净、无异味，便池清洁无积垢，台面、镜框边缘无积尘积垢、无污渍。

学生公寓室外道路、中心花园景观道路：保持洁净、无污迹、无垃圾、无积水、无杂草；地沟下水道畅通、无落叶堆积；清扫道路时垃圾车应靠路边推行，不得将垃圾堆放在道路中央，扬尘较大时应先洒水后清扫；各类广告牌、海报栏、路名牌、车棚等立面保持清洁。

学生活动中心室内保洁：保持地面无垃圾、积灰，无明显污渍；桌椅表面无浮灰、积尘，无污渍。室内无异味、臭味。天花板、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网。窗台、窗框无积尘无浮灰，玻璃上无污迹、水珠、无明显灰尘。各处书架无明显积灰，表面无明显霉斑。

3.4.2.2 保洁频次及要求：因楼宇类型、保洁区域、标准要求和开放时间的不同，投标人需根据招标人要求合理制定保洁方案，设置相应的保洁频次，并做好相关记录。作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。

每日清扫拖洗地面、走道、楼梯、扶手、栏杆，且巡回保洁。每日全面清洁卫生间、盥

洗室不少于 4 次，且巡回保洁。每周擦洗大厅的装饰门、门套、踢脚线，及时清理过期及不规范张贴物、悬挂物。每月清洁擦洗楼道踢脚线、墙面、天棚、门窗、排气扇、配电箱、消防设备、灯具及开关，定期清洁天沟、地沟、排水沟。每季度擦洗公共区域内玻璃（2 米以下）。执行投标人有关垃圾分类的要求，及时清理垃圾、避免满溢。按照招标人要求，对公共区域洗手水池、箱式电梯、垃圾桶等公共设施表面进行消毒，对人员密集场所进行通风，并填写消毒记录并在楼宇醒目位置张贴公示。

同时，在以下公共楼宇需提供相应的服务：

学生公寓：学生寝室整体腾空后（毕业生或个别调整）进行全面保洁。楼内公共浴室在关闭后全面清洗保洁，在开放期间对更衣室地面循环保洁。

教师公寓：房间整体腾空后进行全面保洁。

学生活动中心：室内活动结束后进行全面保洁，室内窗玻璃每月擦拭一次。

3.4.3 楼宇巡视标准

3.4.3.1 质量标准。

楼宇巡视负责协调公寓楼内各项事宜，规范管理各类备用钥匙。定期检查卫生清洁、公共设施设备、各类标识标牌、安全通道等，发现问题和安全隐患及时报修并做好记录，发现遗失贵重物品及时上交；熟悉公寓情况，使用文明用语，微笑服务，挂牌服务，礼貌待客，提供向导咨询。

3.4.3.2 实施频次要求

根据楼宇开放情况和实际需求合理安排人员巡视，基本巡视频率：白天巡视不少于两次，夜间巡视不少于一次。

3.4.4 零修服务质量标准

3.4.4.1 建筑物及设备小修标准

散水、室内地面小修内容：散水严重破损影响其功能的、普通水泥楼面和地面起砂空鼓影响使用，楼面或地面的块料面层松动的，应修补；木楼板损坏、松动、残缺的，应修复，如磨损过薄影响安全的，可局部拆换。质量标准：普通水泥楼面地面及散水维修后应平整、光滑、接槎平顺；木质楼地面维修后应牢固、平整、拼缝严密。

室内墙面及顶棚小修内容：内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落的应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补。质量标准：修缮后的内墙面及灰顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。

检修门窗及等家具小修内容：钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、糟朽、开焊，组合家具床架、床板、写字台、衣橱、教室和体育馆桌椅等零件缺失损坏，小五金缺损的应进行修补。质量标准：修后的钢木门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头，家具、桌椅修复完整、配件齐全，保证安全耐用。

平面屋顶、采光井、落雨管等小修内容：每年应将屋顶、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净；落雨管局部残缺、破损应及时更换。质量标准：屋面、采光井、雨水口应清扫干净。

外檐装修小修内容：外檐抹灰及块料面层局部严重空鼓有脱落危险的，应排除险情。质量标准：排除险情后的外檐装修，应不存在安全隐患。

阳台、雨罩等结构构件小修内容：阳台、雨罩、梁等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，防止钢筋锈蚀；保护层剥落的，应补抹。质量标准：经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象。

3.4.4.2 上下水系统小修标准

室内给水系统小修、局部换管小修内容：楼房户表以内明管管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐。质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

卫生设备小修内容：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修。质量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。排水管道、检查井等小修内容：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通；化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应疏通或清掏，配件残缺应补齐。质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水

3.4.4.3 供电设施设备小修标准

配电设施小修内容：①配电柜②配电箱③配电盘；质量标准：元器件齐全，显示正常、动作可靠，接地良好。

室内设备小修内容：①闸具②电源插座③开关④灯头⑤灯头⑥配电线路⑦导线⑧支持物；质量标准：绝缘良好完整可靠。

配电线路小修内容：①导线②支持物；质量标准：绝缘良好完整可靠。

3.4.5 前台接待服务标准

3.4.5.1 质量标准。规范接听来电，清晰记录需求，快速协调资源处理问题。报修接待流程完善，修理单流转、归档清晰。积极做好客户回访工作，涉及不同部门的问题，协调改部门主管一同回访。

3.4.5.2 实施细则

问讯解答用语标准：客服人员应熟悉情况，热情周到地予以解答。如遇接待高峰期，可尽量简要回答。”

日常电话接听规范：用户来电需在电话铃响三声内接听，并礼貌告之对方“您好！××物业，请讲！”。用户致电客服热线反映意见时，接待人员须遵循“五清楚，一报告”的原则“五清楚”即听清楚、问清楚、跟清楚、复清楚、记清楚。“报告”即若有特殊事件发生或设备损坏等均须及时上报。用户来电反映的意见，客服人员须认真接听并做好记录。

用户回访要求规范：对维修服务过程进行回访，努力提高用户对维修工作的满意程度。按用户反映意见的程度，可采取与用户交谈、现场查看、抽查等方式进行。对回访过程中发现用户有不满意的问题，应及时反馈解决。回访情况应做好记录。

日常报修服务规范：提供一门式 24 小时报修服务，对报修内容做好记录和回访，规范填写报修单。合理制定报修流程并由专人负责实施，对维修内容和更换的备品备件做好登记和确认，对不能一次完成的维修，及时告知用户并按要求提供后续维修服务。

以上保洁、维修、客服等服务内容包含但不限于此。

3.4.6 安全生产要求

3.4.6.1 投标人应坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，加强安全工作，认真落实执行招标人布署的公共卫生安全、消防治安、生产作业及施工安全等要求确保招标人正常的教学、科研秩序。

3.4.6.2 公共卫生事件防控。投标人应严格遵守国家和招标人的公共卫生事件防控相关管理规定和要求，加强员工公共卫生事件防控知识和应急处置流程培训，督促员工做好个人卫生防护及相应处置措施。

3.4.6.3 消防治安。投标人应加强进校服务人员日常管理，严格遵守和执行学校消防和治安管理的各项规章制度，不得违规使用消防器材和私自占用消防通道，应妥善保管各种工具、电器和易燃物等，规范使用，专人看管。服务人员电动自行车须使用符合安全标准充电器及电瓶，严禁使用拖线板为电动自行车充电。投标人应接受并配合招标人的随时检查，对发现的各种安全隐患，及时做出整改，若因各种充电操作和电器使用不当而造成的损失或人身安全事故，由投标人及使用人承担全部责任。

3.4.6.4 生产作业。投标人应加强员工的安全教育和安全技能培训，依法依规做好员工劳动保护，自觉维护师生安全，杜绝人为因素造成的安全事故。做好用水、用电安全管理，禁止擅自拉接临时电线和违规使用明火。做好施工现场及人员安全防护，放置安全围挡设施和警示牌，不得在恶劣天气情况下擅自开展高空作业类操作。特种作业人员必须按照国家有关规定经过专门的安全作业培训，并取得特种作业操作资格证书后方可上岗作业，电焊、气割作业需办理动火审批手续。

3.4.6.5 安全追责。投标人应抓好安全隐患排查和自查自纠工作落实，建立安全自查台账，制定各类突发事件应急预案，落实主要负责人 24 小时的电话值班制。由于投标人存在安全隐患而发生治安或消防安全事故的，应由投标人承担全部责任。按照谁施工谁负责的原则，施工作业中一旦出现责任事故的，投标人须立即向招标人报告，及时采取事故控制及抢救措施，并做好事故善后处理。

3.5 设施设备管理的要求

3.5.1 投标人应针对设施设备管理的要求提供质量保证方案。基本要求为：重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检 1 次。（2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。

3.5.2 供配电系统

专业人员日常巡查（包括公共照明及宿舍内照明系统，应急照明、开关、插座、电扇、变速器、空调、空调遥控器等），确保电气运行正常，照明正常。每日巡检楼内低配间配电装置、管线、表具、指示灯和保护装置等，张贴标志明显，检查记录完整；对个别房间（非系统性的）电线线路定期整理、检修、更换；配合电力单位年检、专业服务单位监察巡视，完善故障报修流程和各项应急预案。

3.5.3 给排水系统

上水包括总水表之内水表、水阀、水泵、管线、控制箱、阀门井，分阀、水嘴，二级供水系统、水箱、水库等；生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求；二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。每日由专人对水泵房进行巡检，保持控制箱、泵房整洁，各类指示灯信号正确、有效，照明正常，阀门

无渗水现象，巡检记录完整；屋顶水箱加盖上锁，至少每半月一次巡查，建立登记卡，园区水箱每年清洗 2 次；对给水管道、盥洗室设备、水龙头、水阀及浴室冷热水设备进行日常巡检，及时养护管理；每季度对排水系统（包括管线、附件等）进行检查，及时进行防锈油漆；排水包括屋面落水、室内外落水、明沟落水、道路落水、雨水井排放、管线疏通（由于管路老化、建筑物、路面沉降而引起管路破裂、堵塞除外）等设施等的日常管理、维护与安全防范，确保设备设施的正常运作，对容易外溢的排污管作定点巡检，发现堵塞及时疏通，发现渗漏破损及时报修。

3.5.4 消防设备设施

安全出口、疏散指示灯火灾时应在维持 90 分钟以上的照明时间，引路标志完好；消火栓每月检查一次，保持消火栓箱内配件完好，每月对消防设备检查一次，重大节日增加检查次数，消防通道保持畅通；安全出口的防火门完好，防火门处于常闭状态；消火栓箱内的设备及报警按钮、指示灯、报警控制线路功能齐全完好，无故障、生锈、漏水，接口垫圈完整无缺，消火栓箱门完好无缺，能正常开启；灭火器配置和性能达到要求；疏散标识指示准确、状态正常。

3.5.5 建筑物及附属物管理

对区域内所有物业结构、屋面、外墙面、装饰等定期巡查，发现损坏书面报招标人，为了使物业能保值，物业管理中心每半年提交一份房屋质量报告或建议维修计划；对房屋共用部位、校铭牌、校门、围墙围栏、道路、广场、平台、通道、桥梁、明沟、窨井、停车场、停放点、休闲景点设施、喷水系统、垃圾桶、草坪灯、景观灯、路灯、高杆灯、地灯、音响系统、宣传橱窗、告示牌、标识等设施的日常管理巡检和维护，对路灯花坛灯、告示牌等及时检修、养护，有计划的油漆；对公共部位门窗、玻璃、窗叶、门锁等公共设施定期检修及时维修；每年对避雷接地系统巡检一次，确保系统正常；及时对区域内的下水道、屋顶、天沟进行清理、杀菌。

3.5.6 公共设备设施

因师生需求学校在公共空间引进多项公共服务设备，如 24 小时开水器、饮水设备、电吹风机、洗衣机、信箱、空调、电梯等等，需每日清洁、巡检，发现问题及时维修或报修，确保设备正常运转，不影响师生使用。24 小时开水炉，每学期对不锈钢表面保养，每月排污一次。对学生园区自助洗衣机服务进行监管，每周巡视查看消毒记录，消毒不到位的情况及时通报第三方及招标人。学生宿舍家具每学期至少进行一次检修养护，保持使用安全、可靠、功能良好，对重大危险因素进行预防和有效控制，对损坏的给予及时修复。对空调安装、拆移机管理，做好跟进、登记，每月汇总信息报至招标人。负责区域内音响、灯光、LED 大屏幕专业性养护操作及日常维护。对于如空调冷（热）媒水处理、电梯、电子门禁、应急电源、不间断电源设施等，专业维保单位负责上述设备设施的日常保养和管理，物业单位应对维修保养专业服务单位的服务过程、服务质量进行监管。对于学校委派第三方对楼宇设备设施进行的维修改造等施工，物业单位应全程跟踪，对现场进行约束管理，严格管理违规操作，配合招标人对工程质量验收。

3.6 知识产权及其他

3.6.1 在项目服务实施过程中无侵犯知识产权的行为，投标人提供承诺函。

3.6.2 投标人应根据总体物业服务需求，自行配备清洁、保养类自动化、智能化设备，并保证项目期限内该设备专用于本项目。

3.6.3 投标人应对本项目物业管理服务工作中可能发生的各类典型或常见质量问题提供深入的认识与分析及合理可行的处理实施方案。

4 人员要求

4.1 岗位配置

投标人应根据项目楼宇功能及服务需求合理设置岗位数量并配置相应人员，岗位数量不少于 44 个岗位，合理排班并配置相应人员，提供全年 365 天 24 小时物业服务。在满足各项物业服务要求前提下，周末及国家法定节假日上岗人数不得低于岗位总人数 50%。项目经理、主管等管理人员为专职人员不得兼职，如有人事变动、岗位调整应事先征得招标人同意后方可进行。招标人有权抽查投标人派驻现场管理、服务人员名单、劳动合同及考勤记录。投标人在报价时，必须遵守劳动法及国家、上海市人力资源和社会保障的各种政策、法规并作出承诺。

岗位配置具体如下（说明：由投标人根据岗位数量合理排班，并配置服务人员数量，满足招标人实际岗位需求）：

楼宇	岗位	岗位数	工作时段		岗位服务范围
综合服务人员	项目经理	1	8:00-17:00	周一至周五 (周末轮流值班)	全面统筹负责项目物业管理服务
	行政文员	1	8:00-17:00	周一至周日	负责报修整理及物业项目日常内部行政管理、档案文书工作
	前台服务	1	8:00-17:00	周一至周日	负责接待师生各类咨询服务、宿舍电费收缴，入住退宿相关服务受理
综合管理		3			
保洁领班		1	7:30-16:30	周一至周日	统筹负责项目内公共区域区域保洁管理
宿舍楼宇日常保洁	1 号楼	2	7:30-16:30	周一至周日	负责宿舍区公用楼道、公共浴室、公共卫生间、活动室等公
	2 号楼	2	7:30-16:30	周一至周日	
	3 号楼	2	7:30-16:30	周一至周日	

	11 号楼	1	7:30-16:30	周一至周日	用区域及公共设施的日常保洁,其中每人不少于 4 层保洁区域的日常任务。同时根据实际需求分配其他公共保洁任务。
	12 号楼	1	7:30-16:30	周一至周日	
	13 号楼	1	7:30-16:30	周一至周日	
	14 号楼	1	7:30-16:30	周一至周日	
	15 号楼	2	7:30-16:30	周一至周日	
	16 号楼	1	7:30-16:30	周一至周日	
	17 号楼	1	7:30-16:30	周一至周日	
	18 号楼	1	7:30-16:30	周一至周日	
	19 号楼	1	7:30-16:30	周一至周日	
成套教师公寓日常保洁	5 号楼	1	7:30-16:30	周一至周日	负责教师公寓公用楼道等公用区域及公共设施的日常保洁,其中每人不少于 4 层保洁区域的日常任务。同时根据实际需求分配其他公共保洁任务
	6 号楼	1	7:30-16:30	周一至周日	
	7 号楼	1	7:30-16:30	周一至周日	
	8 号楼	1	7:30-16:30	周一至周日	
	9 号楼	1	7:30-16:30	周一至周日	
	10 号楼	1	7:30-16:30	周一至周日	
园区室外道路及垃圾站清运		1	7:00-19:00	周一至周日	负责园区室外道路、中心花园景观道路的日常保洁,以及园区垃圾房管理、垃圾分类、清运和垃圾房保洁。
垃圾分类督导员		2	7:00-16:00	周一至周日	负责垃圾投放点的垃圾集中投放点分时段投放的值班值守、垃圾分类督导及二次分拣工作;协助垃圾房垃圾分类、清运及保洁。
学生活动中心保洁		1	8:00-17:00	周一至周日	“光华 Mall”

					学生活动中心、园区 4 号楼学生活动中心公用楼道、公共卫生间等公用区域及公共设施的日常保洁；活动室室内保洁工作（寒暑假除外）。
环境保洁小计（不含领班）		26			
宿舍楼巡视员	1-3 号楼、11-14 号楼、15 号楼	2	7:00-19:00	周一至周日	负责项目内公共区域一天不少于三次的巡视，泵房设备、配电间设备、消防设施等公共设施设备巡视巡检
	16-19 号楼	1	7:00-19:00	周一至周日	
教师公寓巡视员	5-10 号楼	1	7:00-19:00	周一至周日	负责项目内公共区域一天不少于三次的巡视，泵房设备、配电间设备、消防设施等公共设施设备巡视巡检
园区巡视员		1	24 小时	周一至周日	负责园区室外区域、地下车库及 4 号楼公共区域一天不少于三次的巡视，泵房设备、配电间设备、消防设施等公共设施设备巡视巡检
室内外巡视员小计		5			
工程主管		1	8:00-17:00	周一至周五（周末轮流值班）	统筹项目内各类维修派单，材料申报管理，协助学校做好第

					三方施工开关泵房、配电间，提供取水、取电服务，协助项目经理做好值班工作
宿舍楼宇维修员	1-3 号楼、11-14 号楼、15 号楼	3	8:00-17:00	周一至周日	负责宿舍楼宇室内公共区域各类日常零星维修
	16-19 号楼	2	8:00-17:00	周一至周日	
成套教师公寓维修员	5-10 号楼	1	8:00-17:00	周一至周日	负责教师公寓楼宇室内公共区域各类日常零星维修
公共维修员		2	24 小时	周一至周日	负责楼宇室外公共区域、学生活动中心各类日常零星维修及园区夜间接报修工作
维修员小计（不含主管）		8			
合计岗位		44			

4.2 管理与服务人员的总体要求

4.2.1 基本要求

为保证工作质量，投标人应使用符合用工年龄和岗位要求的人员。如有特殊情况的，经招标人同意后，可使用不超过法定退休年龄 5 年的人员，且不超过总人数三分之一。

4.2.2 管理团队要求

- （1）专业、科学、合理的配置部门管理人员；
- （2）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，做到“定区定岗位”，各部门和岗位应制订相应的部门职责、岗位职责和任职条件。相关职责和条件应与本项目物业管理服务相匹配，保证工作质量。
- （3）建立完善的培训体系，具体内容包括但不限于：建立分层分类培训管理系统，梳理培训重点关注对象，关注人才培养和能力提升；梳理培训运作流程、建立健全培训相关管理制度；强化培训管理职能建设，优化培训管理平台；有效整理、整合、评估各类培训资源。确保员工队伍整体的业务能力和技术水平的提高。

4.2.3 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、仪表整洁，佩戴标志、行为规范、服务主动。工作期间禁止饮酒、公共场所禁止吸烟。

（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，对待师生主动、热情、耐心、周到并及时为师生提供服务。

（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。

4.2.4 主要管理岗位人员的任职标准

（1）**项目经理**：大专及以上学历。熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，具有运用 ISO9000 质量管理体系进行管理的经历。担任过服务体量不小于本项目服务体量的非住宅物业的项目经理或项目负责人，并具有 5 年以上的工作经验，有相关培训经历，有相关培训经历，获得过与本项目服务内容相关的奖项，提供在投标人单位的当前有效的劳动合同或近三个月内任意一个月的社保缴纳证明或其他合法用工证明。

（2）**行政文员/前台接待**：具有职校或中专以上毕业证书。普通话标准，熟悉电话接听规范用语，电话转接的操作流程及要求，熟悉电脑办公操作。

（4）**公寓巡视员**：有同类型楼宇巡视管理经验，具有良好的职业道德、服务意识及实际操作技能。

（5）**工程主管**：具有大专以上毕业证书，5 年以上相关工作经验，具有有效的低压电工作业方面的资格证书，有物业维修电工基础知识并有电工操作经验；了解熟悉强、弱电系统；了解水泵工作系统，吃苦耐劳、工作细致，有管理团队能力。提供在投标人单位的当前有效的劳动合同或近三个月内任意一个月的社保缴纳证明或其他合法用工证明。

（6）**宿舍楼宇/教师公寓维修员**：3 年以上相关工作经验，有相应工种操作上岗证书，熟练运用各种维修工具。

（7）**保洁领班**：具有职校或中专以上毕业证书，熟练运用各种保洁器具，并有保洁主管相关岗位 3 年以上工作经验。提供在投标人单位的当前有效的劳动合同或近三个月内任意一个月的社保缴纳证明或其他合法用工证明。

（8）**日常保洁/垃圾站清运保洁人员**：身体健康、体貌端正，普通话标准，吃苦耐劳，诚实守信，遵纪守法。

（9）**垃圾分类督导员**：能够正确解读上海垃圾分类政策，熟悉垃圾分类常识和方法。

4.2.5 人员岗位职责要求

投标人应根据岗位设置明确岗位分工，合理制定岗位职责，保证各项工作能正常顺利开展。

5 报价要求

5.1 本项目投标报价为两年费用合计，即投标报价=单年报价×2 年。

5.2 服务人员费用

本项目服务岗位数量不少于 44 个岗位，投标人在报价时，应遵守劳动法及国家、上海市人力资源和社会保障的各种政策、法规并作出承诺，应结合每年上海市最低工资标准等因

素综合考虑配置服务人数和费用。本项目中标金额固定不变，不因为上海市最低工资标准的变动而调整。

5.3 日常维修备品备件

5.3.1 日常维修备品备件由投标人按招标人提供的备品备件明细表自行报价，并不应超过明细表中的每个单项的参考价格，投标人在实际维修中，如需选用其他品牌，应在品质和性能上优于或相当于现有产品且应保证与现有设备兼容，费用不得高于投标文件中的备品备件报价。备品备件信息见附件。

5.3.2 ★若维修材料未包含在备品备件明细表中的，投标人必须在征得招标人同意并核定价格后另行采购。在服务期限内，如遇某种品牌材料价格因物价上涨超过 15%，投标人需提供材料供应商相应证明，可与招标人协商调价。

5.4 其他

（1）在服务期限内，如遇人力资源和社会保障局对用工工资标准有所调整时，服务期限内招标人不承担上调工资标准所增加的任何费用。

（2）在本项目服务期限内，如有楼宇因整体修缮、停用等原因而暂停该楼宇全部物业服务的，招标人有权按照该楼宇在本项目中的物业服务费报价和暂停服务时间，在支付费用时扣除相应的物业管理服务费，双方另有约定的除外。

6 付款方式

6.1 本项目付款方式为：

- （1） 物业管理服务费每季度支付一次（共计合同金额的 90%）；
- （2） 余款待最终考核完成后按考核情况一次性支付（共计合同金额的 10%）。

6.2 考核专用金支付标准：

合同金额的 10% 为考核专用金，招标人将根据考核结果按以下比例支付对应金额：

考核得分	考核专用金支付比例
60 分以下（不含 60 分）	不达标，不支付
60~70 分（含 60 分）	支付考核专用金的 70%
70~80 分（含 70 分）	支付考核专用金的 80%
80~85 分（含 80 分）	支付考核专用金的 90%
85~90 分（含 85 分）	支付考核专用金的 95%
90~92 分（含 90 分）	支付考核专用金的 98%
92 分以上（含 92 分）	支付考核专用金的 100%



招标文件

项目编号：2302032040

第四章 合同条款¹

¹ 如果本项目为专门面向中小微型企业采购的项目，则本合同视为中小企业预留合同。

合同

合同号：

第一条 本合同当事人

甲方：复旦大学

地址：上海市杨浦区邯郸路 220 号。

乙方：

地址：

开户行：

账号：

根据国家相关法律、法规，在双方自愿、平等的基础上，经过公开招标程序，甲方委托乙方提供相关物业管理服务，为了明确双方权利义务特订立本合同。

第二条 物业基本情况

1. 物业名称：复旦大学 2025-2026 年江湾校区学生生活园区物业管理服务

2. 座落位置：上海市杨浦区国权北路 1380 号。

3. 物业范围：室内总建筑面积85246.5平方米（不含室外场地 1.2 万平）。包含研究生宿舍（1、2、3、11-15 号楼）、学生活动中心（4 号楼、“光华 Mall”活动中心、成套教师公寓（5-10 号楼）、本科生宿舍（16-19 号楼）等在内的物业形态

4. 服务内容：对上述物业范围内的楼宇及室外区域实施全方位、统一的物业管理及服务，以上所有建筑物公共区域保洁及公共设备的日常维护、保养及管理；室外道路清扫；室外公共设施设备的日常维护、保养及管理。

第三条 管理服务要求

1. 管理服务内容、要求、标准。（详见招标文件第三章《技术要求》）

2. 岗位组成及人员配置。

第四条 管理服务期限

本次招标期限为 2025 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日，分三阶段签订合同。本合同的期限为 年 月 日起至 年 月 日止。本合同期限到期前，甲方有权对乙方

的服务质量进行考核，并根据考核结果决定考核专用金是否支付及支付的金额，同时决定是否签订下阶段合同、是否提前终止招标期限。

第五条 双方权利义务

一、甲方权利义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益。
2. 检查、监督、考评乙方管理服务工作的执行情况；如甲方发现乙方工作未达到甲方的标准，甲方有权提出书面整改意见，乙方应按照甲方提出的整改意见执行。
3. 向乙方免费提供管理用房（产权仍属于甲方），甲方如需调整管理用房，乙方应予无条件配合。
4. 协调、处理本合同书生效前发生的管理遗留问题。
5. 乙方从业人员不遵守校内各项规定、服务态度不好、工作不认真的，甲方有权要求乙方及时更换人员。
6. 按合同约定向乙方支付物业管理服务费用。
7. 本合同期限到期前，甲方有权对乙方的服务质量进行考核，并根据考核结果决定考核金是否支付及支付的金额，同时决定是否签订下阶段合同、是否提前终止招标期限。

二、乙方权利义务

1. 乙方应结合项目实际情况制定物业管理方案。
2. 对乙方服务人员违反法律、法规及管理制度的行为，乙方应及时予以处理，并报送甲方。
3. 乙方在选聘第三方专业单位承担本物业的专项项目服务时，应提前告知并征得甲方同意后实施，但相关管理服务责任仍由乙方承担。
4. 指导用户单位正确使用物业设施。
5. 建立和完善各项管理制度。
6. 制定项目内各部门工作规范。
7. 不得擅自占用、借用、变卖本项目的公共设施、设备（含无主物品）及维修材料等，不得擅自经营谋利。
8. 乙方应保持物业管理队伍的稳定，每年物业员工在试用期后流动率不得超过 20%。

本项目主管及以上人员的调动须提前 10 天以书面形式向甲方征求意见，且不得兼职。

9. 在物业项目内发生设施设备故障、火情、汛情、水电故障等突发事件的，乙方应在 15 分钟之内通知甲方。因延迟报告造成甲方损失的，乙方应承担相应赔偿责任。

10. 乙方应加强夜间、双休日、国定节假日及寒暑假期间的安全防范工作，制定相应值班制度和排班表，定期组织安全检查工作。

11. 乙方应对其服务人员进行专业化培训。

12. 乙方服务人员在物业用房使用过程中，产生人为损坏的，乙方应及时维修，维修费由乙方自行承担。

13. 乙方服务人员应具备节能意识，应对能源浪费的情况及时处理，包括水管爆裂、漏水、不必要的照明等。

14. 乙方应按照国家规定向乙方服务人员发放工资、奖金、加班费、高温费等，缴纳各项税金、社会保险等。

15. 如有活动，需要乙方人员配合的，经甲方提前通知，乙方必须保证人员到位。

16. 乙方应建立、妥善保管和正确使用物业档案和资料，在物业服务合同终止时向甲方移交全部物业档案和资料，并向甲方移交全部物业管理用房。

17. 本合同到期后、交接完毕前，乙方应继续处理物业事务。

第六条 考核与奖惩

以下考核与奖惩的方式、办法及内容等，甲方有权根据学校事业发展予以调整。

一、考核方式

根据本合同所确定的服务要求及物业管理方案等，对物业各项工作进行考核，由管理方、用户方和第三方评估机构共同考核，各方考核成绩占比分别为 50%、40%、10%。

年度考核成绩=管理方考核分数×50%+用户方考核分数×40%+第三方考核分数×10%。

二、考核专用金：

乙方同意甲方提取约本合同物业管理服务费的 10% 作为考核专用金，甲方有权根据考核结果决定是否支付本合同考核专用金及支付的金额。

考核得分	考核专用金支付比例
60 分以下（不含 60 分）	不达标，全部扣除
60~70 分（含 60 分）	支付 70%

70~80 分（含 70 分）	支付 80%
80~85 分（含 80 分）	支付 90%
85~90 分（含 85 分）	支付 95%
90~92 分（含 90 分）	支付 98%
92 分以上（含 92 分）	支付 100%

三、奖惩内容

（一）奖励：在本合同考核成绩百分制的基础上以附加分的方式执行，累计最高加分为 10 分。

序号	加分内容	分值上限	评分细则
1	参加行业内的专业检查、评比、认证并获奖	3 分	国家级+2/次；省市级+1/次，校级+0.5/次
2	不断创新，提供特色服务，得到用户方和学校有关部门表扬，如拾金不昧、义务服务等	2 分	网络发帖+0.1/次；书面表扬+0.2/次；赠送锦旗+0.3/次；校内媒体+0.4/次；社交媒体+0.5/次
3	员工获得高级专业技能证书、荣誉证书	2 分	国家级+1/次；省市级+0.5/次；校级+0.2/次
4	积极相应国家、学校号召，制定并执行节能降耗方案	2 分	制定并落实方案+2
5	及时制止或妥善处置紧急突发事件	2 分	酌情+0.5~1/次

（二）惩处：

第一级：扣分

在考核成绩的基础上，凡出现以下情况，在考核成绩中予以扣分：

（1）日常工作中，乙方未履行合同要求，如缺岗、服务不规范等，收到甲方书面整改通知，每 1 张在考核成绩中扣 5 分。

（2）乙方未履行合同要求，经甲方提醒（会议记录、抽查记录记载）后未整改到位，或情节严重造成不良影响的，收到甲方书面整改通知，每 1 张在考核成绩中扣 10 分。

（3）被用户以校长信箱、来电、来人、网络等形式投诉服务存在问题，经查属实，每次扣 0.5 分。

第二级：不再签订下一阶段物业合同

因乙方管理失职造成安全事故的，或考核结果不及格的，甲方有权扣除该项目全部物业考核专用金，且不再签订下一阶段物业合同。

第三级：提前终止物业合同

因乙方责任导致重大安全、治安事故，社会影响恶劣或造成重大经济损失，或者出现损害师生、学校、国家利益等行为，甲方有权提前终止合同并保留追究其法律和经济责任的权利。

第七条 物业管理服务费用

1. 本合同物业管理服务费用为：人民币小写：_____元，大写：_____，其中_____元作为考核专用金，支付金额参见本合同第六条。

2. 本合同物业管理服务费每季度支付一次。

第一次支付：_____元（大写：_____）

时间：_____年_____月_____日前

第二次支付：_____元（大写：_____）

时间：_____年_____月_____日前

第三次支付：_____元（大写：_____）

时间：_____年_____月_____日前

第四次支付：_____元（大写：_____）

时间：_____年_____月_____日前

考核专用金待考核完成后及时支付。

3. 在本合同期限内，如有楼宇因整体修缮、停用等原因而暂停该楼宇全部物业服务的，甲方有权按照该楼宇在本合同中的物业服务费和暂停服务时间，在支付费用时扣除相应的物业管理服务费，双方另有约定的除外。

第八条 违约条款

1. 甲乙双方均应按照本合同约定履行相关义务。

2. 乙方不得无故提前终止本合同；如有违约的，乙方应向甲方支付本合同金额的 10% 作为违约金；如造成甲方损失大于违约金的，乙方还应赔偿甲方损失与违约金之间的差额。

第九条 免责条款

一、在下列情形发生时，甲方可以免责。

1. 乙方服务人员的工资、税金、奖金、加班费、高温费、社会保险等均由乙方发放和缴纳，如乙方违反的，相应责任由乙方自行承担，与甲方无关。

2. 乙方服务人员任何行为产生的不良后果均由乙方承担，与甲方无关。

二、在下列情形发生时，乙方可以免责。

1. 乙方因履行物业服务时需要停水、停电、停止公用设施设备使用，已事先告知甲方和物业使用人的，由此产生的损失，乙方不承担责任。

2. 非因乙方原因出现供水、供电及其他公用设施设备运行障碍造成损失的，乙方不承担责任。

第十条 附则

1. 甲方委派专人与乙方工作对接。甲、乙双方的联系方式如下：

甲方联系人： 地址：

电话： 传真：

乙方联系人： 地址：

电话： 传真：

2. 因本合同书所涉服务形式，属高教事业发展过程中的新型模式，在执行合同中若发生意见分歧，双方须本着互相理解、互相尊重，以诚相待的原则协商解决。协商不成时，合同当事人同意向上海市杨浦区人民法院提起诉讼。

3. 因房屋建造质量、设备设施质量或安装技术等原因，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鉴定为准）。

4. 本合同执行期间，如遇学校发展规划需要，甲方提前一个月告知乙方后可提前终止合同；如遇不可抗力，如：地震、飓风、洪水、战争等致使合同无法履行时，双方须按有关法律规定及时协商处理。合同期满，本合同书自然终止。

5. 在本合同履行过程中，如遇人力资源和社会保障局对用工工资标准有所调整时，合同期内甲方不承担上调工资标准所增加的任何费用。

6. 本合同书一式捌份，甲方执陆份，乙方执贰份。

7. 本合同书经双方签字盖章后生效。

甲方：复旦大学

乙方：

法定代表人：

法定代表人：

授权代表人：

授权代表人：

单位公章：

单位公章：

日期：

日期：

附件：中标通知书

中标通知书（格式）

_____：

复旦大学_____采购招标项目（项目编号：_____），经评审确定贵司为中标单位，中标金额：每年人民币_____元（CNY _____），二年合计人民币_____元（CNY _____）。

请你单位在中标通知书发出之日起三十日内与采购单位签订合同。

采购单位：复旦大学

招标代理：上海国际招标有限公司

日期：_____年____月____日

注：本项目已在财政部备案 是（ ） 否（ ）



招标文件

项目编号：2302032040

第五章 各种格式

分目录

投标函.....	57
投标报价汇总表	59
年度楼宇分项报价表	60
备品备件报价明细表	61
服务说明一览表	62
技术要求响应/偏离表	63
商务条款响应/偏离表	64
投标保证金银行保函	65
服务提供者的声明.....	66
其它	68

投标函

致：_____（招标人和招标代理机构名称）

根据贵方_____项目招标采购的_____服务的投标邀请书（项目编号为：_____），现正式授权的下列签字人_____（姓名和职务）代表投标人_____（投标人的名称），递交下述投标文件：

- （1） 投标报价表；
- （2） 服务说明一览表；
- （3） **商务条款响应/偏离表；**
- （4） **技术要求响应/偏离表；**
- （5） 资格证明文件；
- （6） 由_____银行开具的金额为_____的投标保证金；
- （7） “投标人须知”第15条和第16条要求投标人提交的全部文件。

据此函，签字人兹宣布同意如下：

- （a） 按招标文件的规定提供服务的投标报价为人民币：

包件号	大写（元）	小写（元）

- （b） 我方将按招标文件的规定，承担完成合同规定的责任和义务。
- （c） 我方已详细审核了全部招标文件，包括招标文件的修改通知（如果有的话）、我方知道必须放弃对上述文件中所有条款提出存有含糊不清或不理解之问题的权利。
- （d） 我方同意在“投标人须知”第24条所述的开标日期起遵循本投标文件的承诺，并在“投标人须知”第18条规定的投标有效期届满之前对我方均具有约束力，而且有可能中标。
- （e） 如果在开标后承诺的投标有效期内撤销投标，我方的投标保证金可不予退还。
- （f） 如果贵方有要求，我方愿意进一步提供与本投标有关的任何证据或资料。
- （g） 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或收到的任何投标。

与本投标有关的正式通讯地址为：

地址：_____

邮政编码：_____

电话号码：_____

电子信箱：_____

投标人授权代表签字：_____

投标人公章：_____

日期：_____年_____月_____日

投标报价汇总表

一、投标报价汇总	
投标报价（元）	_____元/年×2 年=_____元
二、其他	
项目名称	
服务供应商	
服务期限（月）	
其他关键信息	
备注	单年报价：_____元/年

注：

1. 投标人须在本表的“其他关键信息”区内填入所有开标所需的信息。
2. 投标人若有报价变更（包括折扣或涨价），应尽量反映在对应分项报价表的具体报价分项中。如果投标人必须在本表所算得的投标总价基础上另附报价变更声明（包括折扣或涨价），则应同时声明具体的变更方式（如按百分比方式或按固定金额方式进行变更）和变更环节，否则在评标以及中标后的合同签署和执行过程中将一律按所有相关报价分项均作同比例变更的方式来加以考虑（但在招标文件中明确的暂定金额、暂估价及暂列金额除外）。

投标人授权代表签字：_____

投标人公章：_____

年度楼宇分项报价表

包件号： ____

服务	序号	楼宇名称		服务范围和标准	单位	数量	单价	合价
	1)	学生宿舍楼	1 号楼		1	项		
	2)		2 号楼		1	项		
	3)		3 号楼		1	项		
	4)		11-12 号楼		1	项		
	5)		13-14 号楼		1	项		
	6)		15 号楼		1	项		
	7)		16 号楼		1	项		
	8)		17 号楼		1	项		
	9)		18 号楼		1	项		
	10)		19 号楼		1	项		
	11)	成套教师公寓	5-6 号楼		1	项		
	12)		7-8 号楼		1	项		
	13)		9-10 号楼		1	项		
	14)	学生活动中心			1	项		
	15)	地下车库			1	项		
报价币种		CNY		报价单位	元	本表总价		

注：

1. 投标人所填写的任一报价项的报价均应包括符合招标文件要求的与该报价项相关的所有费用（包括所有软硬件、服务费用、可能有的关税、增值税及其他税费等）。
2. 投标人应严格按照本表规定格式填报所有分项报价，如无法对某一报价项单独报价，须在其右侧对应报价栏中填入“已包含”。
3. 对于能够填报单位、数量的单价子目，应填报单位、数量、单价和合价栏；对于无法填报单位、数量的总价子目，应直接填报合价栏。本表总价应为所有合价栏的价格之和。
4. 本表总价与投标报价汇总表中单年度报价相等。

投标人授权代表签字：_____ 投标人公章：_____

备品备件报价明细表

包件号： ____

序号	材料名称	品牌	规格	型号	单位	参考价格（元）	报价（元）
备注 1、全部备品备件报价均未超过招标文件提供的参考价格。 备注 2、涉及选用其他品牌的说明（若有）： _____。							

投标人授权代表签字： _____ 投标人公章： _____

服务说明一览表

包件号： ____

序号	服务名称	服务范围和标准	服务提供者	服务时间

投标人授权代表签字： _____ 投标人公章： _____

技术要求响应/偏离表

包件号： ____

序号	服务名称	招标文件 条目号	招标要求	投标响应	响应/ 偏离	说明

投标人授权代表签字： _____ 投标人公章： _____

注：投标人应对照招标文件技术要求，逐条说明所提供服务已对招标文件的技术要求做出了实质性的响应，并申明与技术要求条文的偏差和例外。特别对有具体指标的服务要求，投标人必须提供所提供服务能够达到的具体指标。

商务条款响应/偏离表

包件号： ____

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	说明

投标人授权代表签字： _____ 投标人公章： _____

注：若投标人对招标文件商务条款无偏离，则可在本表中注明“所有条款无偏离”。

投标保证金银行保函

（若投标保证金采用电汇、支票等其他形式提供，则无需填写本格式）

致：_____（招标代理机构名称）

本保函作为_____（投标人名称）（以下简称投标人）对_____（买方名称）第_____号投标邀请书，关于提供_____（服务名称）的投标保证金。

_____（银行名称）无条件地、不可撤销地保证并约束本行及其后继者，一旦收到贵方提出的下列任何一种情况的书面通知后不管投标人如何反对，立即不可追索地向贵方支付总额为_____元的人民币：

- （1）投标人在开标后至投标有效期届满前撤销其投标；或
- （2）投标人在收到中标通知书后三十（30）天内，未与招标人签订合同；或
- （3）投标人在收到中标通知书后三十（30）天内，未向招标人提交可接受的履约保证金（若合同条款有约定）。或
- （4）投标人在收到中标通知书后十四（14）天内，未向贵方支付招标代理咨询服务费。

除贵方提前终止或解除本保函外，本保函从开标之日起至投标有效期届满之日始终有效，且在贵方和投标人同意延长并通知本行的期限内继续有效。

银行授权代表（打印）：_____

银行授权代表（签字）：_____

银行名称：_____

银行盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

银行地址：_____

服务提供者的声明

1 名称及其他情况

- (1) 服务提供者名称：_____
- (2) 地址：_____
- (3) 成立和（或）注册日期：_____
- (4) 企业性质：_____
- (5) 上年末资产负债表
- (a) 固定资产：_____
- (b) 流动资产：_____
- (c) 长期负债：_____
- (d) 短期负债：_____
- (e) 资产净值：_____

2 服务提供者提供此类服务的历史（年数）

3 近三年该服务提供给境内、外主要客户的名称地址

名称和地址	销售项目
_____	_____
_____	_____

4 有关开户银行的名称和地址

银行名称	地址
_____	_____

5 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，我方同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

日期：_____

授权代表签字：_____

授权代表的职务：_____

电话号码：_____

电子信箱：_____

服务提供者公章：_____

其它

（如：中小企业声明函、投标人认为有需提供的其他文件等）

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

1. 2025-2026 年江湾校区学生生活园区物业管理服务，属于物业管理；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员（包括与企业建立劳动关系的职工人数和企业接受的劳务派遣用工人数） 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，不存在直接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。

注：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。

企业名称（盖章）：

日期：

承诺函

致：_____（招标人名称）

我们_____（投标人名称）就_____（项目名称）项目作为投标人递交投标文件。对于招标文件中加注“★”号的要求，我方承诺：

若维修材料未包含在备品备件明细表中的，我方将在征得招标人同意并核定价格后另行采购。在服务期限内，如遇某种品牌材料价格因物价上涨超过 15%，我方将提供材料供应商相应证明，可与招标人协商调价。

特此承诺。

投标人名称：_____

投标人公章：_____

日期：_____年____月____日

评审内容索引表

评审因素 序号	评审因素	投标文件中 涉及对应评审因素的页码	简要说明 (不超过 20 字)
1	价格（示例）	第 XX 页（示例）	报价 XXXX 元，中型企业（示例）
2	业绩（示例）	第 XX~XX 页（示例）	业绩 X 个，附证明（示例）
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

投标人授权代表签字：_____ 投标人公章：_____

注：该表应制作在投标文件的扉页中。



招标文件

项目编号：2302032040

第六章 资格证明文件格式

分目录

营业执照	73
保证金递交凭证	73
法定代表人授权书	73
财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料或声明函	74
信用查询记录的相关材料	74
具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明	75
无重大违法记录声明函	75
声明函	76
其它	77

营业执照

（复印件加盖投标人公章）

保证金递交凭证

（提供递交凭证复印件加盖投标人公章，如：汇款凭证、银行汇票等）

法定代表人授权书

（若投标人为非法人组织，应参照此格式，由营业执照上的单位负责人签署此授权书）

本授权书声明：注册于_____的_____（单位）的在下面签字的_____（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权_____（单位）的在下面签字的_____（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就_____项目作为投标人授权代表递交投标文件、澄清答复、谈判、签约、执行、完成和保修，并以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，有效期为_____天。

特此声明。

附：被授权人身份证复印件。

法定代表人签字或盖章：_____

被授权人（投标人授权代表）签字：_____

投标人公章：_____

财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料或声明函

（投标人应提供以下书面声明或提供招标文件“投标人须知”第15.2（2）条规定的三项证明材料）

致：_____（招标人名称）

我方_____（投标人名称）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. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
2. 具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。

投标人名称：_____

投标人公章：_____

日期：_____年____月____日

信用查询记录的相关材料

（复印件加盖投标人公章）

近三年未被国家财政部指定的“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等官方渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信名单的网页截图：

具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明

致：_____（招标人名称）

我们_____（投标人名称）是按中华人民共和国法律正式成立的一家公司，主要营业地点设在_____（投标人地址）。我司具备履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力。

特此证明。

投标人名称：_____

投标人公章：_____

日期：_____年____月____日

无严重违法记录声明函

致：_____（招标人名称）

我们_____（投标人名称）是按中华人民共和国法律正式成立的一家公司，主要营业地点设在_____（投标人地址）。我司在参加本次采购活动前三年内，我方没有因违法经营而受到下列处罚：

- （1） 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：较大数额罚款的标准见《财政部关于〈中华人民共和国政府采购法实施条例〉第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》（财库〔2022〕3号）的规定）。

特此声明。

投标人名称：_____

投标人公章：_____

日期：_____年____月____日

声明函

致：_____（招标人名称）

我们_____（投标人名称）是按中华人民共和国法律正式成立的一家公司，主要营业地点设在_____（投标人地址）。我司声明：

（1）我司未和与我司单位负责人为同一人或者与我司存在直接控股或管理关系的不同单位，参加同一包件的投标或者未划分包件的同一招标项目的投标（单位负责人指法人的法定代表人或者非法人组织的负责人）；

（2）我司未曾为招标人在本招标合同项下拟采购的服务提供设计、编制采购需求或者提供项目管理、监理、检测等服务。

特此声明。

投标人名称：_____

投标人公章：_____

日期：_____年____月____日

其它

（如：法人出具的承诺函、满足投标邀请书中规定的合格投标人的其他资格要求的证明文件等）

法人出具的承诺函

（若由法人依法设立的分支机构以自己的名义直接参与投标或竞争时，须在投标或响应文件中提供本承诺函，否则将判定该分支机构的资格不符合本项目合格投标人的资格要求）

敬启者：

（填入分支机构的名称）是由我公司设立的分支机构，该分支机构已按国家有关法律、行政法规规定进行了登记。在本承诺函载明的有效期内，该分支机构参与的所有投标、竞争性谈判、竞争性磋商、询价、比选或类似竞争性活动所产生的民事责任均直接由我公司承担。

本承诺函的有效期为：____年__月__日至____年__月__日。

法人名称（加盖公章）：_____

法人的法定代表人签名：_____

____年__月__日



招标文件

项目编号：2302032040

第七章 评标办法

第七章 评标办法

1 基本要求

1.1 整个评标工作应符合下列总要求：

- （1） 严格遵循客观、公正、审慎的原则；
- （2） 任何单位和个人不得非法干预或者影响评标过程和结果；
- （3） 保证评标活动在严格保密的情况下进行；
- （4） 评标活动及其当事人应接受依法实施的监督。

1.2 评标委员会成员及其他参与评标工作的有关人员都必须严格保守有关秘密。应当予以保密的信息包括但不限于：

- （1） 评标委员会的人员组成；
- （2） 对投标文件的初步评审及详细评审情况；
- （3） 对各投标人的澄清问题及投标人的答复；
- （4） 评委发表的评审意见；
- （5） 中标候选人的推荐情况。

1.3 参与本项目评标工作的其他人员应按诚实、信用和勤勉的原则完成评标委员会交办的事务性工作，并主动接受评标委员会的监督。

2 评标细则

2.1 评标步骤

本次招标的评标工作将按下列步骤进行：

- （1） 初步评审；
- （2） 详细评审；
- （3） 排序并推荐中标候选人。

2.2 本项目的详细评审采用综合评分法，其中价格评审采用低价优先法。

3 初步评审

3.1 评标委员会首先对各投标文件的投标报价进行核价，在核价过程中如果发现投标报价存在计算错误，则将按下列原则进行纠正：

- （1） 当单价与数量的乘积与合价不符时，将以单价与数量的乘积为准修改合价（除单价金额存在明显的小数点错误外）；
- （2） 当分项合价之和与总价不符时，将以分项合价之和为准修改总价。

3.2 评标委员会将按上述纠正错误的方法调整投标文件中的投标报价，调整后的价格对投标人具有约束力。如果投标人不接受调整后的价格，则其投标将判为无效。

3.3 评标委员会将依据法律法规和招标文件的规定确认资格审查情况并对通过资格审查的投标文件进行符合性审查，凡投标人的投标文件中存有下列情况之一的，将判定其投标文

件无效：

- (1) 投标人承诺的投标有效期是否符合投标人须知第18.1条的规定；
- (2) 投标报价是否超过了本项目招标文件中可能列明的最高限价（含可能有的分项最高限价），或者在未规定最高限价的情况下是否超过了本项目招标文件中列明的采购预算（含可能有的分项预算）；
- (3) 是否提供了两份以上内容不同的投标文件或对任一报价项提出了可选择的报价（除招标文件允许设备选方案外）；
- (4) 投标人有疑似串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为，并经评标委员会认定的，包括但不限于：
 - (a) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
 - (b) 不同投标人委托同一单位或者个人办理响应事宜；
 - (c) 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；
 - (d) 不同投标人的投标文件异常一致或者响应报价呈规律性差异；
 - (e) 不同投标人的投标文件相互混装；
 - (f) 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；
 - (g) 不同投标人的联系人姓名、电话、邮箱、公司地址等基本信息雷同；
 - (h) 不同投标人的投标文件由同一电子设备编制、加密或者上传；
 - (i) 不同投标人的投标文件的网卡（MAC）地址或硬盘序列号等信息相同；
 - (j) 不同投标人的投标文件的编制、加密、提交等信息雷同，经评标委员会认定的；
 - (k) 有法律、法规或规章明确规定的其他串通响应、弄虚作假、行贿等违法行为。
- (5) 投标文件对招标文件采购需求中任意一项加注“★”号的技术要求未作出具体、明确的响应性说明，或者未按要求提供技术支持资料，或者提供的技术支持资料不能证明其投标服务能够满足相关要求的；
- (6) 有关法律、法规或规章和招标文件明确规定的其他将导致投标文件被判定投标无效的情况。

3.4 当评标委员会认为某一可能通过符合性审查的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，将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；若该投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会将判定其投标无效。

3.5 符合性审查不合格的投标人将被判定为无效投标人，不再进入后续的详细评审。

3.6 根据政府采购法律法规的有关规定，出现下列情形之一的，评标委员会将判定废标：

- (1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为；
- (3) 因重大变故，采购任务取消。

4 详细评审

4.1 评标委员会将按照本评标办法规定，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术响应情况的详细评审。

4.2 针对表 1 所列的各项评审因素的评审内容，由评标委员会成员对进入详细评审的各投标人进行独立评审，并给出相应的评分。

表 1 各评审因素、满分分值、评审内容和评分标准一览表

序号	评审因素	满分分值	评审内容和评分标准
1	价格	30	以进入详细评审的各投标人的评标价格的最低价为评标基准价， 价格得分=评标基准价/评标价格×30
2	相关业绩	3	投标人合同签订时间在近三年的物业项目的业绩情况（业绩需提供合同复印件作为证明材料，且证明材料中需体现出业绩内容和合同的签署时间，业绩内容应至少包括：综合管理、维修管理、保洁上述三个方面，有 1 项业绩得 1 分，最多得本评审因素满分为止）。
3	证书情况	3	投标人是否通过 ISO 质量管理体系认证、ISO 职业健康体系认证、ISO 环境管理体系认证。 每通过 1 项得 1 分，最多得 3 分，须提供认证有效期内的证书复印件。
4	全部岗位人员	3	投标人是否根据项目楼宇功能及服务需求合理设置岗位数量并配置相应人员，岗位数量 44 个岗位：优于的得 3 分，仅符合的得 2 分，不满足的不得分。
5	管理岗位配置： 项目经理	3	提供项目经理配置：具有大专及以上学历的、具有招标文件要求的相关工作经验、具有培训经历、获得过与本项目服务内容相关的奖项的得 3 分，否则不得分。投标人应提供学历证书、经验证明等相关证明材料及在投标人单位的当前有效的劳动合同等合法用工证明，否则不予得分。
6	管理岗位配置： 其他管理人员	2	提供工程主管配置：具有大专及以上学历、具有招标文件要求的相关工作经验、具有有效的低压电工作业方面的资格证书，提供保洁领班配置：具有中专以上学历、具有招标文件要求的相关工作经验，提供其他管理人员配置：其他管理人员满足招标文件要求（包括招标文件要求的相关经验、学历等）的得 2 分，否则不得分。投标人应提供学历证书、经验证明、资格证书等相关证明材料及工程主管和保洁领班在投标人单位的当前有效的劳动合同等合法用工证明，否则不予得分。
7	清洁、保养设备	3	投标人根据总体物业服务需求，自行配备清洁、保养类自动化、智能化设备的，每配备 1 项的 1 分，最多得 3 分。投标人应提供设备采购或租赁证明，并承诺项目期限内该设备专用于本项目。
8	备品备件报价响应	2	对备品备件报价全部均未超过招标文件提供的参考价格且如涉及选用其他品牌的，则承诺在品质和性能上优于或相当于现有产品且保证与现有设备兼容，费用不高于投标文件中的备品备件报价的得 2 分；不满足的得 0 分。
9	部门、岗位职责和任职条件安排	3	根据物业管理的范围、内容和标准要求，提供对各部门和岗位制订的部门职责、岗位职责和任职条件（包括：确定服务区域和岗位、明确相应职责、明确相应任职条件等）且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。评分标准的“缺点”是指（下同）：（1）明显存在与项目性质和特点不相适应；（2）缺少具体说明；（3）不具有适用性和针对性；（4）内容前后不一致或

序号	评审因素	满分 分值	评审内容和评分标准
			前后逻辑错误；（5）存在明显漏洞；（6）不符合采购需求；（7）涉及的规范及标准应用错误。
10	日常培训安排	3	提供完善的人员培训体系（包括：培训管理系统、培训运作流程、培训管理职能等）且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。
11	综合管理服务方案	3	提供针对本项目需求、详实完善的综合管理服务方案（包括：日常管理方案、档案管理、投诉接待处理方案、报修受理方案、第三方服务监管等）且提供了档案管理相关承诺且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供方案或承诺函的，得 0 分。
12	公共物业巡视、维护保养管理服务方案	3	提供针对本项目需求、详实完善的公共物业巡视、维护保养管理服务方案（包括：发现问题时向招标人报告处理方案、建立统一的报修流程、房屋本体建筑的日常巡查管理和维护方案、公共配套设施设备及系统的日常巡视管理方案、配合空调养护方案、第三方施工水电接驳和监督管理方案等）且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。
13	公共物业（零星）维修服务方案	3	提供针对本项目需求、详实完善的公共物业（零星）维修服务方案（包括：房屋本体建筑的维修方案、公共配套设施设备及系统的故障维修方案、公寓上门维修服务方案、日常维修材料管理方案（完整的维修材料审批及管理流程，建立工程维修物料仓库）等）且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。
14	公共区域环境卫生清洁及垃圾分类管理服务方案	3	提供针对本项目需求、详实完善的公共区域环境卫生清洁及垃圾分类管理服务方案（包括：公共区域的环境卫生保洁方案、地下车库环境维护方案、生活垃圾的分类和收集方案、平屋顶和天沟进行定期清理方案等）且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。
15	学生园区服务方案	3	提供针对本项目需求、详实完善的学生园区服务方案（包括：学生公寓电费收缴服务方案、学生宿舍退宿入住服务和毕业迎新工作方案、学生园区节日氛围布置方案等）且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。
16	教师公寓服务方案	3	提供针对本项目需求、详实完善的教师公寓服务方案（包括：代办指定租赁人的入住和退租手续服务方案、协助招标人做好退租空置房源的日常巡视和维护管理方案等）且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。
17	学生活动中心室内保洁服务方案	3	提供针对本项目需求、详实完善的学生活动中心室内保洁服务方案（包括学生活动中心一至三楼 11 个室内活动室、会议室的室内保洁方案）且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。
18	专项保养及检测方案	3	提供针对本项目需求、详实完善的专项保养及检测方案（包括每年 5 月和 10 月对楼宇生活用水水箱清洗和消毒方案、每年对校园内栏杆等维护保养方案）且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；

序号	评审因素	满分 分值	评审内容和评分标准
			有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。
19	其他相关的物业管理及服务方案	3	提供针对本项目需求、详实完善的其他相关的物业管理及服务方案（包括：应急事件处置方案（包括但不限于学生公寓紧急疏散方案、公共卫生突发事件处理方案、突发停水停电处理方案、极端天气应急处理方案、一般性治安案件处置流程等）、节能管理方案、防汛防台管理）且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。
20	保洁服务质量保证方案	3	提供针对本项目需求、切实可行的保洁服务质量保证方案（包括：总体质量标准保障、大厅和楼道地面及墙面处理质量保障、公共卫生间异味及污点处理质量保障等）且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。
21	楼宇巡视质量保证方案	3	提供针对本项目需求、切实可行的楼宇巡视服务质量保证方案（包括：质量标准保障、实施频次把控（白天巡视不少于两次，夜间巡视不少于一次）、上下水系统小修服务质量保障、供电设施设备小修服务质量保障等）且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。
22	前台接待服务质量保证方案	3	提供针对本项目需求、切实可行的前台接待服务质量保证方案（包括：质量标准保障、各类用语标准和规范的具体实施保障等）且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。
23	安全管理质量保证方案	3	提供针对本项目需求、切实可行的安全管理质量保证方案（包括：安全工作总方针保障、公共卫生事件防控、消防治安保障、安全追责等）且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。
24	设施设备管理质量保证方案	3	提供针对本项目需求、切实可行的设施设备管理质量保证方案（包括：供配电系统管理质量保障、给排水系统管理质量保障、消防设备设施管理质量保障等）且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。
25	典型或常见质量问题分析和处理方案	3	对本项目类型学生宿舍区物业管理服务工作中可能发生的各类典型或常见质量问题提供深入的认识与分析及合理可行的处理实施方案且无缺点的得 3 分；有 1 处缺点得 2 分；有 2~3 处缺点得 1 分；有 4~7 处缺点或照抄采购文件的或未提供的，得 0 分。

注：针对表中第 9~25 项评审因素的各项评审内容，投标人在其提交的投标文件中应当设置专节（所谓专节是指投标文件中设有对应小标题的一节，下同）来对各项评审内容作出应答。如果投标人的投标文件未对其中的任意一项评审内容有应答，或者经评委评审后认定为所作出的响应性说明明显不合理或不具有适用性和针对性的，则应在其个人撰写的评审意见中对此加以说明。

4.3 评标价格是指对可能存在的算术计算错误、折扣或涨价声明、暂列金额以及报价缺漏项均已进行了纠正、考虑、扣除和增加，以及考虑了因执行政府采购政策而应当给予的价格优惠之后的价格。

4.4 本项目为非专门面向中小微型企业采购的项目。在评审时将按财库〔2020〕46 号和财库〔2022〕19 号文的规定，对由小型和微型企业承接的服务给予 10%的价格扣除。如投标服务提供商为符合财库〔2020〕46 号文要求的小型或微型企业，则投标人应在投标文件中提供格式符合财库〔2020〕46 号附 1 要求的《中小企业声明函（服务）》。如投标人为残疾人福利性单位，应在投标文件中提供符合财库〔2017〕141 号文格式要求的《残疾人福利性单位声明函》；在评标时残疾人福利性单位将视同小型、微型企业，执行上述促进小型和微型企业的相同政策。如投标人为监狱或戒毒企业，应在其投标文件中提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱或戒毒企业的证明文件；在评标时监狱或戒毒企业将视同小型、微型企业，执行上述促进小型和微型企业的相同政策。但当任一投标人同时满足促进小型和微型企业、促进残疾人就业和支持监狱和戒毒企业这三项政策中任意两项以上时，将不能重复享受两次以上价格扣除。

4.5 除有特别说明外，采购需求中有编号或标志的任一最低层条款均算作一项。

4.6 进入详细评审的各有效投标人的最终得分为评标委员会全体成员对其各项评审因素的合计评分的算术平均值。

5 推荐中标候选人

评标委员会应根据进入详细评审的各有效投标人的最终得分从高到低进行排序，向招标人推荐前三名投标人作为本次招标的中标候选人。当因两家或两家以上投标人的综合得分刚好相等而影响中标候选人的按序推荐时，将按依次按下列步骤决定相互间的排序：

- (1) 相关投标人的价格得分高者排序在前；
- (2) 由评标委员会按有利于采购资金使用效益的原则投票决定。

6 定标

招标人将确定排名第一的中标候选人为本次招标的中标人。如排名第一的中标候选人放弃中标，因不可抗力提出不能履行合同，不按招标文件要求提交履约保证金（若合同条款有约定），或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形而不符合中标条件的，招标人有权按序确定后续排名的中标候选人为本次招标的中标人，或组织重新采购。