

项目编号：310114000241211155221-14184084

嘉定区塔城路 264 号等区域物业管理 服务项目

竞 争 性 磋 商 文 件

采 购 人：上海市嘉定区机关事务管理局

集中采购机构：上海市嘉定区政府采购中心

目 录

第一章 采购邀请

第二章 供应商须知

第三章 政府采购主要政策

第四章 采购需求

第五章 竞争性磋商程序及评审办法

第六章 磋商响应文件有关格式

第七章 合同文本

第八章 质疑受理要求及附件

第一章 采购邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及相关法律、法规之规定,上海市嘉定区政府采购中心受采购人委托,对**嘉定区塔城路 264 号等区域物业管理服务项目**进行国内竞争性磋商采购,特邀请合格的供应商参加磋商。

一、合格的供应商必须具备以下条件:

1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商;
2. 根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商,详情请登录“上海政府采购网”(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>);
- 3、其他资质要求:

(1) 提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函及没有重大违法记录的声明;(2) 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商;(3) 本项目面向中、小、微型企业采购;(4) 本次招标不接受联合响应。

二、项目概况:

- 1、项目名称: **嘉定区塔城路 264 号等区域物业管理服务项目**
- 2、招标编号: **310114000241211155221-14184084**
- 3、预算编号: 1425-00000113
- 4、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍: **本次物业项目是嘉定区卫健委、交通委等主管机关部分事业单位办公所在地。四面边界至:东至嘉定区金沙路,南至嘉定区塔城路、西至嘉定区小学桥路、北至嘉定区金沙小区。所涉及的物业管理服务内容包括(一)物业综合管理服务;(二)建构筑物管理与养护;(三)附属设施设备运行管理与维护保养;(四)公**

共秩序维护与安全管理（含保安器材装备）；（五）环境卫生服务（含保洁低值易耗品，详见附件1）；（六）绿化养护服务；（七）其他衍生服务（公共卫生防控等服务）。

5、交付地址：嘉定区塔城路 264 号等区域。

6、交付日期：本项目的期限为 10 个月，自 2025 年 3 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。

7、采购预算金额：1526300.00 元（国库资金）

8、采购项目需要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。

三、磋商文件的获取

1、合格的供应商可于 2025-01-11 本公告发布之日起至 2025-01-20 截止，登录“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）在网上招标系统中上传如下材料：

无。

2、凡愿参加磋商的合格供应商可在 2025-01-11 至 2025-01-20 的时间内下载（获取）磋商文件并按照磋商文件要求参加磋商。

3、获取竞争性磋商文件其他说明：无。

注：供应商须保证所提交的响应文件、资料的内容真实、完整、有效、一致，如递交虚假的响应文件、资料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由供应商承担。

四、磋商响应截止时间和磋商时间：

1、磋商响应截止时间：**2025-01-23 13:00:00**。迟到或不符合规定的响应文件恕不接受。

2、磋商时间：2025-1-23 13:30:00

五、磋商响应文件递交地点和磋商地点

1、磋商响应文件递交地点：上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

2、磋商地点：**上海市嘉定区嘉戡公路 118 号行政服务中心 551 室。**

3、磋商所需携带其他材料：**法定代表人授权委托书和被授权人身份证原件及复印件或法定代表人身份证明书和法人身份证原件及复印件、可以无线上网的笔记本电脑及提交响应文件时所用的数字 CA 证书出席磋商会议。**

六、发布公告的媒介：

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

七、其他事项

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27 号）的规定，本项目竞争性磋商相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。

供应商应在响应截止时间前尽早加密上传响应文件，电话通知集中采购机构进行签收，并及时查看集中采购机构在电子采购平台上的签收情况，避免因临近响应截止时间上传造成集中采购机构无法在响应截止前完成签收的情形。未签收的响应文件视为响应未完成。

八、联系方式

1、采购人：**上海市嘉定区机关事务管理局**

地址：嘉定区博乐南路 111 号

联系人：瞿军民

电话号码：021-69989625

2、集中采购机构：上海市嘉定区政府采购中心

地址：嘉定区嘉戩公路 118 号新行政服务中心 562 室

联系人：钱自江

电话号码：69989505

第二章 供应商须知

前附表

本附表是对供应商须知说明，与“供应商须知”部分具有同等的法律效力，务请各供应商注意。

序号	内容提要	内容规定
1	项目名称	嘉定区塔城路 264 号等区域物业管理服务项目
2	询问	书面询问提交截止时间：报名截止期后一工作日上午 11:00 前 书面询问提交地点：上海市嘉定区嘉戡公路 118 号行政服务中心 562 室
3	磋商响应截止/磋商日期、时间、地点	磋商响应截止时间：2025-01-23 13:00:00 磋商时间：2025 年 1 月 23 日 13:30:00 磋商地点：上海市嘉定区嘉戡公路 118 号行政服务中心 551 室 供应商应按磋商文件所规定的时间准时参加本次竞争性磋商的各项活动，如有缺席，按自动弃权处理。
4	磋商前答疑会	不召开
5	踏勘现场	不组织，自行踏勘。
6	磋商响应有效期	不少于 90 天
7	磋商保证金	不收取
8	交付日期	本项目的期限为 10 个月，自 2025 年 3 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。
9	小微企业价格扣除百分比	0%
10	是否允许联合体	不允许
11	履约保证金	不收取
12	采购标的对应	物业管理

	的中小企业划分标准所属行业	
13	“★”要求	1. 供应商需在响应文件中承诺，如之前在岗的工作人员经考评符合上岗要求的，原则上应继续留用。（提供承诺函，格式自拟） 2. 依据本项目的采购范围与内容，成交人以“半包”方式实施服务管理承包。“半包”方式的含义是指：成交人提供服务所需工具、劳防用品和劳务，以及承担构筑物养护及附属设施设备（除消防、电梯、空调、安防等系统外）维护保养（房屋养护承担单件单价 500 元以下的维修零配件材料费，附属设施设备养护承担单件单价 300 元以下的维修零配件材料费）、公共秩序维护与安全管理（含对讲机、防卫防护器材装备、照明灯、应急包等材料费）、环境卫生服务（含清洁消毒药剂、清洁工具以及洗手液、卫生纸、垃圾袋、擦手纸等低值易耗品、有害生物防治费）、绿化养护服务（含苗木花草补种、养护工具器材、病虫害防治等材料费）的服务方式，采购人向成交人支付固定物业管理服务费用（以成交价为准），盈余或亏损均由成交人享有或承担的计费方式。（提供承诺函，格式自拟） 3. 供应商的各岗位配置标准不得低于表内每班人数（最低要求）要求。本项目中标人需提供主要人员（项目主管

		及以上人员，专业技术人员）有效身份证复印件、岗位资格证书等。（提供承诺函，格式自拟）
--	--	--

供应商须知

一、总则

1. 概述

1. 1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备竞争性磋商条件。

1. 2 本磋商文件仅适用于《采购邀请》和《供应商须知》前附表中所述采购项目的竞争性磋商采购。

1. 3 磋商文件的解释权属于《采购邀请》和《供应商须知》前附表中所述的采购方。

1. 4 参与采购活动的所有各方，对在参与磋商过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27 号）的规定，本项目磋商相关活动在上海市政府采购信息管理平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。

2. 定义

2. 1 “采购项目”系指《供应商须知》前附表中所述的采购项目。

2. 2 “服务”系指磋商文件规定的供应商为完成采购项目所需承担的全部义务。

2. 3 “采购方”系指《供应商须知》前附表中所述的组织本次磋商的集中采购机构和采购人。

2. 4 “供应商”系指从采购方处按规定获取磋商文件，并按照磋商文件向采购方提交响应文件的供应商。

2. 5 “成交供应商”系指成交的供应商。

2. 6 “甲方”系指采购人。

2. 7 “乙方”系指成交并向采购人提供服务的供应商。

2. 8 磋商文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2. 9 “电子采购平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）。是由市财政局建设和维护。

3. 合格的供应商

3.1 符合《采购邀请》和《供应商须知》前附表中规定的合格供应商所必须具备的资质条件和特定条件。

3.2 《采购邀请》和《供应商须知》前附表规定接受联合体响应的，除应符合本章第 3.1 项要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按磋商文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

（2）联合体中有同类资质的供应商按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

（3）采购人、集中采购机构根据采购项目的特殊要求规定供应商特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

（4）联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

4. 合格的服务

4.1 供应商所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4.2 供应商提供的服务应当符合磋商文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

5. 磋商费用

不论采购的结果如何，供应商均应自行承担所有与磋商有关的全部费用，采购方在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括竞争性磋商公告、磋商文件澄清或修改公告、成交公告以及延长响应文件提交截止时间等与采购活动有关的通知，采购人、集中采购机构均将通过“上海政府采购网”（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）公开发布。供应商在参与本采购项目采购活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，供应商因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由供应商自行承担，采购人、集中采购机构在任何情况下均不对此承担任何责任。

7. 询问与质疑

7.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购方提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对供应商的询问，采购方将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 供应商认为磋商文件、磋商过程或成交结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购方提出质疑。按照本项目责任分工，质疑事项涉及磋商组织程序、成交结果等的，供应商提出质疑的对象为集中采购机构；质疑事项涉及项目采购需求的，供应商提出质疑的对象为采购人；供应商提出质疑但无法区分质疑对象的，先交由集中采购机构梳理区分再行使质疑。其中，对磋商文件的质疑，应当在其获得磋商文件之日（以电子采购平台上显示的报名时间为准）起七个工作日内提出；对磋商过程的质疑，应当在各采购程序环节结束之日起七个工作日内提出；对成交结果的质疑，应当在成交公告期限届满之日起七个工作日内提出。

供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.3 供应商可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交供应商签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.4 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- （1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话
- （2）质疑项目的名称、编号
- （3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求
- （4）事实依据
- （5）必要的法律依据
- （6）提出质疑的日期

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）右侧的“下载专区”下载。

7.5 供应商提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）及《上海市嘉定区政府采购中心供应商询问、质疑处理规程》的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《供应商须知》第7.3条和第7.4条规定的，采购方将当场一次性告知供应商需要补正的事项，供应商超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交宜采取当面递交形式。质疑联系方式详见第八章。

7.6 采购方将在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的供应商和其他有关供应商，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.7 对供应商询问或质疑的答复将导致磋商文件变更或者影响招标活动继续进行的，采购方将通知提出询问或质疑的供应商，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

8. 公平竞争和诚实信用

8.1 供应商在本磋商项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括供应商之间串通磋商等。

8.2 如果有证据表明供应商在本磋商项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，采购方将拒绝其提交响应文件，并将报告政府采购监管部门查处；成交后发现的，成交供应商须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法供应商的行政与刑事责任。

8.3 采购方将在解密后至评审前，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关供应商信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大违法案件当事人名单、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购

法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，采购方将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

9. 其他

本《供应商须知》的条款如与《采购邀请》、《采购需求》和《竞争性磋商程序及评审办法》就同一内容的表述不一致的，以《采购邀请》、《采购需求》和《竞争性磋商程序及评审办法》中规定的内容为准。

二、磋商文件

10. 磋商文件构成

10. 1 磋商文件由以下部分组成：

- (1) 采购邀请（竞争性磋商公告）
- (2) 供应商须知
- (3) 政府采购主要政策
- (4) 采购需求
- (5) 竞争性磋商程序及评审办法
- (6) 响应文件有关格式
- (7) 合同文本
- (8) 质疑受理要求及附件
- (9) 本项目磋商文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）

10. 2 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，并按照磋商文件的要求提交响应文件。如果供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对磋商文件在各方面作出实质性响应，则响应有可能被认定为无效标，其风险由供应商自行承担。

10. 3 供应商应认真了解本次磋商的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响磋商响应报价的资料。一经成交，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由供应商负责。

10. 4 供应商应按照磋商文件规定的日程安排，准时参加项目磋商有关活动。

11. 磋商文件的澄清和修改

11. 1 对在提交响应文件截止之日 5 天以前收到的澄清要求，采购方需要对磋商文件进行澄清、答复的；或者在磋商响应截止前的任何时候，采购方需要对磋商文件进行补充或修改的，采购方将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布。如果澄清或修改的内容可能影响磋商文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距磋商响应截止时间不足 5 天的，则相应顺延磋商响应截止时间。延长后的具体磋商响应截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11. 2 澄清或修改公告的内容为磋商文件的组成部分。当磋商文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11. 3 磋商文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或更正公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为磋商响应的依据，否则，由此导致的风险由供应商自行承担，采购方不承担任何责任。

11. 4 采购方召开答疑会的，所有供应商应根据磋商文件或者采购方通知的要求参加答疑会。供应商如不参加，其风险由供应商自行承担，采购方不承担任何责任。

12. 踏勘现场

12. 1 采购方组织踏勘现场的，所有供应商应按《供应商须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。供应商如不参加，其风险由供应商自行承担，采购方不承担任何责任。采购方不组织踏勘现场的，供应商可以自行决定是否踏勘现场，供应商需要踏勘现场的，采购方应为供应商踏勘现场提供一定方便，供应商进行现场踏勘时应当服从采购方的安排。

12. 2 供应商踏勘现场发生的费用由其自理。

12. 3 采购方在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12. 4 采购方在踏勘现场中口头介绍的情况，除采购方事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成磋商文件的组成部分以外，其他内容仅供供应商在编制响应文件时参考，采购方不对供应商据此作出的判断和决策负责。

三、响应文件

13. 响应的语言及计量单位

13. 1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购方就有关磋商事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外

的文字表述的响应文件视同未提供。

13. 2 响应计量单位，磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；磋商文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

14. 磋商响应有效期

14. 1 响应文件应从解密之日起，在《供应商须知》前附表规定的磋商响应有效期内有效，磋商响应有效期最少为 90 天。磋商响应有效期比磋商文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效响应。

14. 2 在特殊情况下，在原磋商响应有效期期满之前，采购方可书面征求供应商同意延长磋商响应有效期。供应商可拒绝接受延期要求而不会导致保证金被没收。同意延长有效期的供应商需要相应延长保证金的有效期，但不能修改响应文件。

14. 3 成交供应商的响应文件作为项目服务合同的附件，其有效期至成交供应商全部合同义务履行完毕为止。

15. 响应文件构成

15. 1 响应文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15. 2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以第四章《采购需求》规定为准。

16. 商务响应文件

16. 1 商务响应文件由以下部分组成：

- （1）《磋商响应函》；
- （2）《联合体协议书》（若有）；
- （3）《报价一览表》（以电子采购平台设定为准）；
- （4）《报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《响应文件有关格式》；
- （5）《资格条件及实质性要求响应表》；
- （6）《与磋商有关的响应文件主要内容索引表》；
- （7）第四章《采购需求》规定的其他内容；
- （8）相关证明文件（供应商应按照《采购需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加磋商和成交后有能力和履行合同）。

17. 磋商响应函

17. 1 供应商应按照磋商文件中提供的格式完整地填写《磋商响应函》。

17. 2 供应商不按照磋商文件中提供的格式填写《磋商响应函》，或者填写不完整的，评审时将按照第五章《竞争性磋商程序及评审办法》中的相关规定予以扣分。

17. 3 响应文件中未提供《磋商响应函》的，为无效响应。

18. 报价一览表

18. 1 供应商应按照磋商文件和电子采购平台电子招投标系统提供的响应文件格式完整地填写《报价一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18. 2 《报价一览表》是为了便于采购人、集中采购机构解密，《报价一览表》内容在解密时将当众公布。

18. 2 供应商未按照磋商文件的要求和电子采购平台电子招投标系统提供的响应文件格式完整地填写《报价一览表》、或者未提供《报价一览表》，导致其磋商不成功的，其责任和风险由供应商自行承担。

19. 报价

19. 1 供应商应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。供应商应根据“项目采购需求”和“合同条款”的规定进行报价，除《采购需求》中另有说明外，报价应当是供应商为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。经通知参加磋商的供应商，在磋商结束后还有一次最终报价的机会。

19. 2 报价依据：

（1）本磋商文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求。

（2）本磋商文件明确的服务标准及考核方式。

（3）其他供应商认为应考虑的因素。

19. 3 供应商提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。供应商不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19. 4 除《采购需求》中说明并允许外，每一种单项服务的报价以及采购项目的总价均只允许有一个报价，响应文件中包含任何有选择的报价，采购方对于

其响应均将予以拒绝。

19. 5 报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的磋商报价，采购方均将予以拒绝。

19. 6 供应商应按照磋商文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19. 7 报价应以人民币报价。

20. 资格条件及实质性要求响应表

20. 1 供应商应当按照磋商文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件及实质性要求响应表》，以证明其响应符合磋商文件规定的所有合格供应商资格条件及实质性要求。

20. 2 响应文件中未提供《资格条件及实质性要求响应表》的，为无效响应。

21. 与磋商有关的响应文件主要内容索引表

21. 1 供应商应按照磋商文件提供的格式完整地填写《与磋商有关的响应文件主要内容索引表》。

21. 2 《与磋商有关的响应文件主要内容索引表》是为了便于磋商。《与磋商有关的响应文件主要内容索引表》与响应文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时按照《供应商须知》第 30 条“响应文件不一致的修正”规定处理。

22. 技术响应文件

22. 1 供应商应按照《采购需求》的要求编制并提交技术响应文件，对采购方的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其响应的服务符合磋商文件规定。

22. 2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

23. 响应文件的编制和签署

23. 1 供应商应按照磋商文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

23. 2 响应文件中凡磋商文件要求签署、盖章之处，均应由供应商的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及供应商的公章。供应商名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署响应文件，则必须按磋商文件提

供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如供应商自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合磋商文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在响应文件中。响应文件若有修改错漏之处，须加盖供应商公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商自负。

其中对《磋商响应函》、《报价一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格条件及实质性要求响应表》以及《依法缴纳税收和社会保障资金、近三年没有重大违法记录的声明》，供应商未按照上述要求加盖公章的，其响应无效；加盖公章，但没有法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署，或者其他填写不完整的，磋商时将按照第五章《竞争性磋商程序及评审办法》中的相关规定予以扣分。

23. 3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数供应商制作的响应文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请供应商在制作响应文件时注意下列事项：

（1）磋商小组主要是依据响应文件中报价、技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，响应文件应根据磋商文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与磋商文件内容无关或不符合磋商文件要求的资料不要编入响应文件。

（2）响应文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

四、响应文件的递交

24. 响应文件的递交

24. 1 供应商应按照磋商文件规定，参考第六章响应文件有关格式，在电子采购平台电子招投标系统中按照要求填写和上传所有响应内容。响应的有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

24. 2 响应文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《磋商响应函》、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由供应商承担相应责任。

采购方认为必要时，可以要求供应商提供文件原件进行核对，供应商必须按

时提供,否则视作供应商放弃潜在成交资格,并且采购方将对该供应商进行调查,发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

24. 3 供应商应充分考虑到网上磋商可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上磋商的任何技术故障、操作失误造成供应商响应内容缺漏、不一致或磋商失败的,采购方不承担任何责任。

25. 磋商响应截止时间

25. 1 供应商必须在《采购邀请(竞争性磋商公告)》规定的磋商响应截止时间前将响应文件在电子采购平台电子招投标系统中上传并正式提交。

25. 2 在采购方按《供应商须知》规定酌情延长磋商响应截止期的情况下,采购方和供应商受磋商响应截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

25. 3 在磋商响应截止时间后上传的任何响应文件,采购方均将拒绝接收。

26. 响应文件的修改和撤回

在磋商响应截止时间之前,供应商可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的响应文件进行修改和撤回。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

五、响应文件解密

27. 解密

27. 1 采购方将按《采购邀请》或《延期公告》(如果有的话)中规定的时间在电子采购平台上组织公开解密。

27. 2 解密程序在电子采购平台进行,所有上传响应文件的供应商应登录电子采购平台参加解密。主要流程为签到、解密,每一步骤均应按照电子采购平台的规定进行操作。

27. 3 响应文件提交截止,电子采购平台显示解密后,供应商进行签到操作,供应商签到完成后,由采购方解除电子采购平台对响应文件的加密。供应商应在规定时间内使用数字证书对其响应文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时,供应商应在规定时间内完成上述签到或解密操作,逾期未完成签到或解密的供应商,其响应将作无效标处理。因系统原因导致供应商无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如电子采购平台磋商程序有变化的,以最新的操作程序为准。

六、磋商

28. 磋商小组

28. 1 采购方将依法组建磋商小组，磋商小组由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中评审专家的人数不少于磋商小组成员总数的三分之二。

28. 2 磋商小组负责对响应文件进行评审和比较，并向采购方推荐成交候选供应商。

29. 响应文件的初审

29. 1 解密后，采购方将协助磋商小组对响应文件进行初步审查，检查响应文件内容是否完整、编排是否有序、有无计算上的错误、文件签署是否规范以及供应商资格是否符合要求等。

29. 2 在详细评审之前，磋商小组要对供应商资格进行审核并审查每份响应文件是否实质性响应了磋商文件的要求。实质性响应是指响应文件与磋商文件要求的条款、供应商资格、条件和规格相符，没有磋商文件所规定的无效响应情形。磋商小组只根据响应文件本身的内容来判定响应文件的响应性，而不寻求外部的证据。

29. 3 没有实质性响应磋商文件要求的响应文件不参加进一步的评审，供应商不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其响应成为实质上的响应。

29. 4 解密后采购方拒绝供应商主动提交的任何澄清与补正。

29. 5 对于响应文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容，采购方可以接受。

30. 响应文件不一致的修正

30. 1 响应文件内容出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）《报价一览表》内容与响应文件其它部分内容不一致的，以《报价一览表》内容为准；

（2）响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）总价与单价和数量的乘积不一致的，以单价计算结果为准，并修正总价；

（4）对响应文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

响应文件中如果同时出现上述两种或两种以上错误或矛盾的，则根据以上排序，按照序号在先的方法进行修正。

30. 2 响应文件中如果有其他错误或矛盾（明显的文字和计算错误除外），

将按不利于出错供应商的原则进行处理，即对于错误或矛盾的内容，磋商时按照对出错供应商不利的情形进行评审；如出错供应商成交，签订合同时按照对出错供应商不利、对采购人有利的条件签约。

30. 3 上述修正或处理结果对供应商具有约束作用。

31. 响应文件的澄清

31. 1 为有助于对响应文件审查、评价和比较，磋商小组可分别要求供应商对其响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清。供应商的澄清不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。供应商应按照采购方通知的时间和地点委派授权代表向磋商小组作出说明或答复。

31. 2 供应商对澄清问题的说明或答复，应以书面形式提交给采购方，并由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

31. 3 供应商的澄清文件是其响应文件的组成部分。

31. 4 供应商的澄清不得超出响应文件的范围或者改变其响应文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的供应商在磋商中更加有利。

32. 响应文件的评价与比较

32. 1 磋商小组只对被确定为实质上响应磋商文件要求的响应文件进行评价和比较。

32. 2 磋商小组根据《竞争性磋商程序及评审办法》中规定的方法进行评审，并向采购方提交磋商结果文件和推荐成交候选供应商。

33. 磋商

磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容，由此最终确定符合采购需求的技术指标及相关要求（实质性要求条款不做修改）。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，

并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家，政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为2家。

磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

34. 评审的有关要求

34.1 磋商小组应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，磋商小组成员及参与评审的有关工作人员不得私下与供应商接触。

34.2 评审过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向供应商或其他无关的人员透露。

34.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评审活动的正常进行。供应商在评审过程中所进行的试图影响评审结果的一切不符合法律或采购规定的活动，都可能导致其响应被拒绝。

34.4 采购人、集中采购机构和磋商小组均无义务向供应商做出有关评审的任何解释。

七、定标

35. 确认成交供应商

除了《供应商须知》第38条规定的磋商失败情况之外，采购人将根据磋商小组推荐的成交候选供应商及排序情况，依法确认本采购项目的成交供应商。

36. 成交公告及成交和未成交通知

36.1 采购人确认成交供应商后，采购人、集中采购机构将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布成交公告，公告期限为一个工作日。

36.2 成交公告发布后，采购人、集中采购机构将及时向成交供应商发出《成交通知书》通知成交。《成交通知书》对采购方和供应商均具有法律约束力。

37. 响应文件的处理

所有在磋商会上被接受的响应文件都将作为档案保存,不论成交与否,采购方均不退回响应文件。

38. 磋商失败

在响应文件提交截止后,提交响应文件的供应商不足3家;或者在评审时,发现符合资格条件的供应商或对磋商文件做出实质响应的供应商不足3家,政府购买服务项目(含政府和社会资本合作项目)符合资格条件或对磋商文件做出实质响应的供应商不足2家;或者在最后报价时,提交最后报价的供应商不足3家,政府购买服务项目(含政府和社会资本合作项目)、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目提交最后报价的供应商不足2家,磋商小组确定为采购失败的,采购人、集中采购机构将通过“上海政府采购网”发布失败公告。

八、授予合同

39. 合同授予

除了成交供应商无法履行合同义务之外,采购方将把合同授予根据《供应商须知》第35条规定所确定的成交供应商。

40. 签订合同

成交供应商与采购人应当在《成交通知书》发出之日起30日内签订政府采购合同。

41.其他

电子采购平台有关操作方法可以参考电子采购平台(网址:
www.zfcg.sh.gov.cn)中的“在线服务”专栏。

第三章 政府采购主要政策

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。对列入财政部、发展改革委、生态环境部等部门发布的“节能产品、环境标志产品品目清单”且属于应当强制采购的产品，按照规定实行强制采购。对列入财政部、发展改革委、生态环境部等部门发布的“节能产品、环境标志产品品目清单”优先采购的产品；对于参与投标的中小企业、监狱企业以及福利企业，按照国家和上海市的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

政府采购对于非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予 % 的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果政府采购非专门面向中小企业采购且接受联合体投标，联合协议中约定小型或微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30% 以上的，给予联合体 5% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。在政府采购活动中，监狱企业和福利企业视同小型、微型企业，监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，福利企业应当提供由县级以上人民政府民政部门出具的福利企业证书。

第四章 招标需求

一、说明

1 总则

1.1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

1.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

1.3 投标人在投标前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4 投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出，并附相关证据。

1.5 本项目若涉及保安服务内容，根据《保安服务管理条例》（国务院令第五64号）第十四条规定，中标人应当自开始保安服务之日起30日内，向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

★1.6 投标人需在投标文件中承诺，如之前在岗的工作人员经考评符合上岗要求的，原则上应继续留用。

1.7 投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。

二、项目概况

2 项目名称

项目名称：嘉定区塔城路264号等区域物业管理服务项目

预算金额：152.63 万元

3 物业基本情况

物业类型：政府机关物业

四面边界至：东至嘉定区金沙路,南至嘉定区塔城路、西至嘉定区小学桥路、北至嘉定区金沙小区。

该物业项目是嘉定区卫健委、交通委等主管机关部分事业单位办公所在地。

4 招标范围与内容

4.1 项目背景及现状

嘉定区塔城路 264 号等区域			塔城路 264 号		
单项名称	单位	数量	单项名称	单位	数量
房屋建筑	栋	4	地上楼层	层	7
总建筑面积	m ²	13101.6	外绿化面积	m ²	2000
保洁面积	m ²	13101.6	男女卫生间	间	21
院区出入口	处	1	门卫室	处	/
地面停车位	个	57	室内车位	个	24
办公用房	间	121	干粉灭火器	具	152
生活水泵	台	2	雨污水井	个	1
配电容量	KVA	10	配电房	间	1
照明灯具	盏	4500	电梯	台	5
VRV 外机	台	21	分体式空调	台	34
道闸	套	1	视频监控摄像机	台	168
生活垃圾清运	桶	687	有害生物防治	项	1

嘉定区塔城路 264 号等区域			金沙路 255 号、257 号		
单项名称	单位	数量	单项名称	单位	数量
房屋建筑	栋	5	地上楼层	层	3
总建筑面积	m ²	3537.39	外绿化面积	m ²	4000
保洁面积	m ²	3537.39	男女卫生间	间	19
院区出入口	处	2	门卫室	处	2
地面停车位	个	73	地下车位	个	/

办公用房	间	51	干粉灭火器	具	70
生活水泵	台	24	雨污水井	个	3
配电容量	V	310+50	配电柜/箱	个	2
照明灯具	盏	1500	电梯	台	/
VRVV 外机	台	11	分体式空调	台	190
伸缩门	套	2	视频监控摄像机	台	52
生活垃圾清运	桶	375	有害生物防治	项	1

4.2 项目招标范围与内容

本次招标所涉及的物业管理服务内容如下：

- （一）物业综合管理服务
- （二）建构筑物管理与养护
- （三）附属设施设备运行管理与维护保养
- （四）公共秩序维护与安全管理（含保安器材装备）
- （五）环境卫生服务（含保洁低值易耗品，详见附件1）
- （六）绿化养护服务
- （七）其他衍生服务（公共卫生防控等服务）

4.3 服务期限：本项目的期限为 10 个月，自 2025 年 3 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。

5 承包方式

★5.1 依据本项目的招标范围和内容，中标人以“半包”方式实施物业管理服务。“半包”方式的含义是指：中标人提供服务所需工具、劳防用品和劳务，以及承担建构筑物养护及附属设施设备（除消防、电梯、空调、安防等系统外）维护保养（房屋养护承担单件单价 500 元以下的维修零配件材料费，附属设施设备养护承担单件单价 300 元以下的维修零配件材料费）、监控摄像机维护费

用、公共秩序维护与安全管理（含对讲机、防卫防护器材装备、照明灯、应急包等材料费）、环境卫生服务（含清洁消毒药剂、清洁工具、低值易耗品费、生活垃圾清运费、有害生物防治费等）、绿化养护服务（含苗木花草补种、病虫害防治等材料费）、采购人向中标人支付固定物业管理服务费用（以中标价为准），盈余或亏损均由中标人享有或承担的计费方式。（提供承诺函，格式自拟）

5.2 中标人在物业管理服务过程中所发生的水电气等能耗，以及物业共用部位共用设施设备进行中大修和专项维修等费用均由采购人承担。

6 合同的签订

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与招标文件和中标人投标文件的内容一致，并互相补充和解释；如有不明确或不一致之处，以就高原则为准。采购人和中标人不得再订立背离合同实质性内容的其他协议（除遇不可抗力因素外）。

6.2 本项目的合同价即中标价，合同双方协商采用包干制方式计费收费，并签订合同。

7 结算原则和支付方式

7.1 结算原则

在服务期限内，采购人对中标人的服务质量进行定期考核，依照考核结果按实结算。

7.2 支付方式

本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订，且财政资金到位后，原则上每季度支付一次相应的合同款项。采购人将以银行转账方式支

付，中标人须向采购人开具正式发票，所涉及税金由中标人承担。采购人将对中标人的人工费用（工资、社保费、公积金、服装费、福利费、就餐费、高温费、加班费等）发放情况进行全过程监督。

7.3 中标人须每月如实提交人员费用发放清单和物业小修费用清单各一份。

三、技术质量要求

8 适用技术规范和规范性文件

国家和市政府颁发的有关物业管理的法律、法规、标准和规范性文件。包括但不限于：

- (1)《物业管理条例》中华人民共和国国务院令第 379 号
- (2)《保安服务管理条例》（国务院令 564 号）
- (3)《物业服务定价成本监审办法（试行）》发改价格（2007)2285 号
- (4)《上海市物业管理优秀示范项目评选实施细则》
- (5)上海市《非居住物业管理服务规范》（DB31/T1210-2020)
- (6)《上海市生活垃圾管理条例》（上海市第十五届人民代表大会第二次会议于 2019 年 1 月 31 日通过）

各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

9 招标内容与质量要求

9.1 岗位设置一览表

序号	岗位名称	工作时间	每班人数 (最低要求)	备 注
1	项目主管	每周五天、8小时	1	
2	综合维修	每周五天、8小时	1	

3	门岗 1	每周七天、24小时	1	塔城路 264 号
4	消监控岗	每周七天、24小时	1	塔城路 264 号
5	车管巡逻岗 1	每周五天、8小时	2	塔城路 264 号
6	门岗 2	每周七天、24小时	1	金沙路 257 号
7	车管巡逻岗 2	每周五天、8小时	1	金沙路 255 号 257 号
8	保洁 1	每周五天、8小时	4	塔城路 264 号
9	保洁 2	每周五天、8小时	1	金沙路 255 号 257 号
合 计			13	

★说明：投标人的各岗位配置标准不得低于表内每班人数（最低要求）要求。

本项目中标人需提供主要人员（项目主管及以上人员，专业技术人员）有效身份证复印件、岗位资格证书等。（提供承诺函，格式自拟）

9.2 总体要求

9.2.1 投标人应结合本项目实际需求，设置相适应的物业服务机构，配置合理的管理服务人员数量，配备满足服务需要的维修工具和设施设备。如通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证等，请在投标文件中提供。

9.2.2 派驻的物业管理服务人员应当符合以下要求：

（1）应当接受物业服务机构和业主或使用单位的从业资格审查，无违法犯罪记录，具备忠于职守、尽职尽责的职业道德和操守；

（2）应当具备相应的物业管理服务知识；专业技术人员、操作人员应当取得相应专业技术证书或者职业技能资格证书，定期参加法律法规、安全知识、专业技能等培训；

（3）进行岗前培训，接受保密教育，合格后上岗，熟悉机关办公区的基本情况，能正确使用相关专用设备；

(4) 统一着装，佩戴标志，规范服务，语言文明，仪容仪表整洁，服务主动热情，使用普通话。

9.2.3 应制定完善的管理制度，主要包括物业综合管理、房屋及设施设备维修保养、公共秩序维护与安全管理、环境卫生、绿化养护、垃圾分类、节能环保等方面的服务方案、岗位职责、工作流程、服务规范等质量管理体系。

9.2.4 应制定完善的突发公共事件和设施设备事故应急预案，主要包括自然灾害、公共卫生、社会安全事件以及消防、电梯、给排水、供配电等设施设备事故；定期组织实施培训、演练、评价和改进；事发时应及时报告业主或使用单位、物业服务机构上级组织以及政府有关部门，并采取必要的避险和防护措施，有效遏制事件或事故进一步扩大。

9.2.5 应建立房屋及设施设备安全运行、定期巡检、维护保养、维修档案、装饰装修管理等方面相关记录，记录应当齐全、完整、真实；定期全面检查，开展隐患巡查、排查和治理，确保房屋完好等级和正常使用、设施设备运行良好和使用安全；及时完成各项小修任务。

9.2.6 应公示 24 小时服务电话，建立完善的客户服务需求受理流程，确保及时处理或回复，有完整事件处理及回访记录，物业报修处理及时率 100%、维修合格率 98%以上。

9.2.7 应每季度征询业主及使用人对服务质量的意见，并针对采购人及使用人集中反映的问题采取纠正、预防及整改措施，服务质量满意率 90%以上。

9.2.8 管理服务期间，无火灾、盗窃、工伤等消防和安全生产责任事故；无设备责任事故和工作严重疏漏；管理服务区域无脏、乱、差现象和卫生死角等。

9.2.9 应制定驻场管理服务人员的考评与奖惩制度，并提供具体考评与奖惩

实施措施与办法，通过激励机制，促进员工优胜劣汰，保持队伍稳定。

9.2.10 积极完成重要政务活动等各项任务的后勤服务保障工作。配合采购人做好其它物业管理衔接服务和特定活动保障任务。

9.3 管理服务人员要求

1、项目主管

- (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，具有很强的组织管理能力、协调能力以及良好的心理素质和沟通能力。
- (2) 自然条件：身体健康、体貌端正，普通话标准。
- (3) 文化程度：本科及以上学历。
- (4) 专业资格要求：持有物业管理师或同类中级职称资格证书。
- (5) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，具有运行 ISO9000 质量管理体系的经历。
- (6) 经验要求：担任过政府机关、公众物业等相关非住宅物业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。

2、保安人员

- (1) 自然条件：身体健康、体貌端正，会使用普通话。
- (2) 专业资格要求：持有初级保安员及以上岗位资格证书；消控室值守人员应具有中级消防设施操作员及以上岗位证书，保证 100%持证上岗。
- (3) 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，熟练掌握内部保卫、消防等知识与技能，能够妥善处理各项突发事件。

3、综合维修人员

- (1) 自然条件：男性，身体健康、体貌端正，会使用普通话。

(2) 专业资格要求：各人员均应具有相应的操作证书或岗位资格证书（高低压电工操作证或上岗证书；弱电操作证或岗位证书；空调或制冷岗位资格证书；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：熟悉相关法律法规、专业知识、安全操作规程，能够妥善处理各类突发事件。强电、弱电、空调或制冷岗位人员，应担任过政府机关、公众物业等相关非住宅物业，同一工种 3 年以上的工作经验。

(4) 积极配合做好公共机构节能工作，及时准确报送相关能耗数据。

4、保洁人员

(1) 自然条件：身体健康、体貌端正，会使用普通话。

(2) 经验要求：熟悉各项保洁标准要求，应担任过政府机关、公众物业等相关非住宅物业，同一工种 2 年以上的工作经验。

9.4 管理服务内容与要求

9.4.1 物业综合管理服务

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) 财务管理

✎ 现场管理机构应建立健全财务管理制度，对物业管理成本、停车收入和其它费用的收支进行财务管理，运作规范，账目清晰。

✎ 对于延伸服务、采购人委托收取费用等，均须单独结算的应准确计算。

✎ 能耗费、通讯费、杂费、延伸服务收费、车辆管理收费以及其它费用的缴付标准、时间、方式严格按照公开收费制度和招标单位规定执行（合同另有约定除外），收费应操作规范。

（3） 仓储管理

✎ 分类清楚，堆放整齐，账、卡、物保持一致。

✎ 温度、湿度适宜，不合格品及废弃物处置及时。

（4） 质量管理

✎ 建立符合本项目管理要求的管理体系，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，当质量异常或者使用单位（部门）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。

✎ 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。

（5） 投诉处理

✎ 现场管理机构为本项目投诉的直接受理点，应对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采购人主管部门处理。
- ✎ 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。
- ✎ 使用单位（部门）直接向公司主管部门或采购人主管部门投诉或转来的投诉，应查明并核实事实情况，分清责任后如实反映情况或上报书面材料，协助公司主管部门或采购人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、处置使用单位（部门）投诉应保持记录。

（6）报修受理

- ✎ 当使用单位（部门）报修时，应及时受理，并在 20 分钟内到场，小修项目宜当天完成（预约除外）。
- ✎ 应安排 1 名主管或以上职务的管理人员，负责本项目的夜间总值班工作（全年 365 天不间断）。
- ✎ 维修人员全年 365 天 24 小时值班。

2、客户服务

（1）对外统筹与协调

- ✎ 对外与各相关部门建立良好联系，在有事情况下能够获得及时支持与帮助。
- ✎ 对内定期了解和满足采购人需求，提高管理与服务水准。

（2）外包服务监管

- ✎ 制定分包服务监管计划，并具体组织人员负责落实。
- ✎ 对专业维保单位（分包服务方）进行监督管理和质量监控。

（3）客户意见征询

- ✎ 可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、顾客联系函、顾客满意度测评等多种形式，与采购人、使用单位（部门）保持联系，征求顾客意见。
- ✎ 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。

（4）房屋维修计划的制定和中大修计划拟定。

- ✎ 协助采购人制定年度房屋维修养护计划。物业服务企业应在每年年中制订该年度房屋维修养护计划方案和预算，提交采购人审核后实施，当年年末应制订该年度房屋维修养护计划实施结果和决算，提交采购人审阅。
- ✎ 协助采购人拟定物业大、中修及专项维修的方案和预算，并配合采购人对物业大、中修及专项维修的管理和验收，费用支出由采购人按实支付。
- ✎ 当发生应急专项维修时，物业服务企业应在 24 小时内采取应急预防措施，并制定维修、更新方案交采购人审核，采购人应在 24 小时内给以物业服务企业书面回复，物业服务企业根据采购人书面回复结果组织实施。

（5）邮件、信刊、快递的分发投递

- ✎ 正确分理信件，认真登记报刊杂志和挂号信，正确处理特殊邮件（如退信等）。
- ✎ 根据采购人的要求，传递平信、挂号信、特种挂号信、音像资料、机要件、资料、信息、节目串联单、会议通知单。
- ✎ 每天做好报刊杂志、汇款单、特快专递、信件、邮件等的签收和发送至各订阅单位（部门），辨拣并退回非采购人的信件、邮件。
- ✎ 根据采购人的要求做好杂志的集订，每月定期汇总邮局的收发单据，并交有关部门备查。

3、公众服务

（1）广播服务

- ✎ 广播服务应保持播音清晰、速度均匀、音量适宜、播报内容准确无误。
- ✎ 常规广播的播报格式、内容、时间、频次和语种，在播报前应得到使用单位（部门）确认。
- ✎ 常规广播可在播报前进行录音，按时间顺序进行播报的编码，以保证广播服务质量。
- ✎ 寻人、寻物或失物招领广播，应事先记录申请人真实姓名、联系方式、有效证件、物品名称、等候地点等。
- ✎ 寻人、寻物或失物招领广播时，同一广播内容应播报两次，每次应连续播报两遍，两次播报的间隔约 15 秒。
- ✎ 如遇：客流量过大造成秩序混乱；因火灾、刑事案件、发现

危险品(如爆炸物)等原因进行人员紧急疏散；影响正常运营的设备设施故障；其他突发情况等，应急程序启动紧急广播。

（2）无障碍服务

- ✎ 无障碍设施（包括通道、电梯、卫生设施等）应保证正常投入使用并完好。
- ✎ 根据采购人要求，向残、障人士提供无障碍服务（提供轮椅等助残物品），并协助采购人管理好无障碍服务物品不得携带出保障区域外。

2、会议服务

- ✎ 按照不同的会务标准需要，制定详细、合理、人性化服务方案，能体现不同特点，分类型、分档次、力求满足各种需要。
- ✎ 按采购人要求进行会场布置。保证会前会后打扫室内卫生，保持室内整洁，会场布置及时。

3、特定活动保障

- ✎ 按预定内容和要求提供服务，全程维护行进路线和活动区域的秩序，及时响应委托方提出的临时需求。
- ✎ 根据主办方活动特点，编制客流与车流高峰分级管理方案。
- ✎ 配置机动服务人员，及时响应活动主办方提出的临时需求，提供活动咨询和引导服务。
- ✎ 协助主办方进行活动的安排和协调，包括场地的安排、清洁和人员的安置。
- ✎ 对特殊人群（如老年人、残障人、儿童等），宜提供相应的

帮助。

- ✎ 在活动过程中发现有碍安全的行为，及时劝阻。
- ✎ 应公示安全须知，使活动者了解该项活动的安全要领。
- ✎ 发生安全意外事故时，应按规定程序采取救援措施。
- ✎ 特定活动结束后，应进行散场提示，协助主办方安排人员有序退场，及时清洁场地，确保无明显垃圾（纸杯、塑料袋）和碎屑。协助委托方清点和移交物品，恢复区域的正常秩序和环境。

9.4.2 建筑物及附属设施设备运行管理与维护保养

1、房屋维护管理

（1）房屋维修养护

- ✎ 建立健全房屋档案，检查督促使用单位（人）正确使用房屋，指导使用单位（人）遵守房屋安全使用的规范、政策、法规。
- ✎ 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护，检修记录和保养记录应齐全。
- ✎ 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况。
- ✎ 需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划，向采购人提出报告与建议，根据采购人的决定，组织维修。
- ✎ 每年应定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行依次全面检查，建立巡检记录，发现问题及时向采购人报告，根据采购人委托，安排专项修理并按实结算。

☞ 遇紧急情况时，宜采取必要的紧急处理措施。

（2）地面/墙面/顶面等建筑装饰维修养护

☞ 墙表面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺，修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致。

☞ 屋面排水沟、室内室外排水管道应保障排水畅通，发现有防水层气鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损的，应在 3 天内安排专项修理。

☞ 保持路面平整、无开裂和松动、无积水，窨井、积水井不漫溢，积水井、窨井盖无缺损。发现损坏应在 3 天内修复。

☞ 客户办公区域内各项小修服务，接到报修后 24 小时内完成，一次合格率 98%及以上。

（3）门/窗/管井/扶手/围栏等设施维修养护

☞ 玻璃无破碎，五金配件完好。

☞ 门、窗开闭灵活，密封性好、无异常声响。

（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。

（5）房屋结构检查

☞ 应根据《房屋修缮工程技术规程》，对房屋进行定期结构检查与沉降测试。

✎ 检查中发现问题应及时修缮。

2、供配电系统（高压/低压电气设备）

✎ 高低压电气设备保养与维护、高压配电房 24 小时值守由中标人承担。电力年检试验及绝缘安全用具与检测费用由采购人承担，物业服务企业负责外包服务方监督与管理，及报告留存。

✎ 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，一次维修合格率 98%及以上。

✎ 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。

✎ 制定临时用电管理措施，限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知使用单位（部门）。遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施。

3、空调系统

（1）中央空调系统（热泵机组/冷冻机组）

✎ 物业服务企业负责服务方的监督与管理，负责日常检查、报修并对空调系统运行进行管理，填写空调系统的日常巡检与记录，协调配合服务方做好机组定期维保。

✎ 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，保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水。

- ✎ 检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好的保养，提供符合要求的冷却水。
- ✎ 定期检查滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养情况，监督分包服务方定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道。
- ✎ 各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。
- ✎ 监督服务方定期对空调循环水质进行维护保养和水质分析，保证水系统内的水质符合国家标准要求，并取得相应检测报告交采购人备案。
- ✎ 空调系统出现运行故障，当班维修人员应在 15 分钟内到场进行处理，并通知专业维修人员在 30 分钟赶到现场抢修，及时排除故障，一次维修合格率 98%及以上，并做好记录，如更换损坏的零部件，须通报采购人。

（2）VRV 多联式空调及分体式空调

- ✎ 物业服务企业负责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。
- ✎ 空调系统开机前应进行检查，定期测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。
- ✎ 监督分包服务方每年一次对空调主机、机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录。
- ✎ 监督分包服务方定期对空调系统主机、电机、管道进行检查

和保养，确保各种管道完好，阀件及仪表齐备。

- ✎ 检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数。根据采购人要求，安排对新风量、排风量的测定和空气品质的测定。
- ✎ 空调系统出现运行故障，当班维修人员应在 15 分钟内到场进行处理，并通知专业维修人员在 30 分钟赶到现场抢修，及时排除故障，一次维修合格率 98%及以上，并做好记录，如更换损坏的零部件，须通报采购人。

（3）新风机组/排风机组/风机盘管/风管机

- ✎ 物业服务企业负责服务方的监督和管理。
- ✎ 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。

4、给排水系统

（1）生活水泵/消防泵/喷淋泵/稳压泵/增压泵/潜水泵/排污泵

- ✎ 应定期对给排水系统进行维护、润滑。
- ✎ 每天检查一次污水泵、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；系统无明显异味和噪声；污水排放达到 DB31/199《污水综合排放标准》的要求。
- ✎ 用户末端的水压及流量满足使用要求。
- ✎ 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。

- ✎ 每季对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。
- ✎ 如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知楼内使用单位（人）。
- ✎ 做好节约用水工作。

（2）蓄水池/水箱

- ✎ 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。
- ✎ 水箱每半年由具备资质条件的专业清洗公司进行清洗消毒，无二次污染。
- ✎ 每年 4 次进行水箱内水质监测，并应取得水质检测报告，并交采购人审核。

5、升降系统（垂直电梯/自动扶梯）

- ✎ 物业服务企业应做好对专业维保服务方的监督和管理，负责日常检查、报修并对电梯运行进行管理，监督日常电梯的巡检与记录，及报告留存。
- ✎ 垂直电梯/自动扶梯应经有资质的检测机构检验合格，物业服务企业应配合采购人做好电梯系统的年检和限速器校验工作，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。

- ✎ 保证管理区域内至少一台垂直电梯 24 小时运行 and 所有自动扶梯 10 小时运行，电梯和自动扶梯运行平稳，乘坐舒适，电梯准确启动运行，停层准确。轿厢内、外按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。
- ✎ 应有专业人员对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理，并应做好日常电梯运行的巡检与记录。
- ✎ 电梯发生故障时，维修人员应在接到报修后 15 分钟内到达现场，并通知专业维保人员应在 20 分钟内到达现场抢修，及时排除故障，如更换损坏的零部件，须通报采购人。
- ✎ 电梯设施完好率达到 100%。

6、避雷系统（避雷带/避雷针）

- ✎ 物业服务企业负责服务方对避雷系统年检工作，并留存检测合格报告。
- ✎ 每年检查一次管理区域内重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。
- ✎ 每半年对建筑物顶层的避雷带、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查；每半年一次对楼层强、弱电间的接地装置进行检查，遇有问题及时解决。保持建筑物顶部所有的避雷设施及所有的金属物体的接地完好。
- ✎ 每月一次对管理区域内变配电设备的接地带进行检查，每季对管理区域内各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

7、消防系统

- ✎ 物业服务企业应做好对专业维保服务方的监督和管理，负责日常检查、报修，并协助采购人及维保服务单位对消防系统年检工作，并留存检测合格报告。
- ✎ 严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态。
- ✎ 定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率均为 100%。
- ✎ 安全出口、疏散指示灯火灾时应在维持 90 分钟以上的照明时间，引路标志完好，紧急疏散通道畅通。
- ✎ 消防水带每半年检查一次，应无破损、发黑、发霉现象。
- ✎ 联动控制台工作正常、显示正确，系统误报率不超过 3%。
- ✎ 消防泵每月启动一次，每年保养一次；消火栓每月检查一次，保持消火栓箱内配件完好，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次。
- ✎ 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。
- ✎ 消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆；保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；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。
- ✎ 每月对消防设备定期检查一次，重大节日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场。

- ✎ 确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，并取得相应年度的合格检测报告。
- ✎ 消防监控系统运行人员必须有消防部门核发的上岗证书；有突发火灾应急预案，经常组织义务消防员的培训，每年组织一次消防火灾演练。

8、安全防范系统

（1）总体要求

- ✎ 物业服务企业负责日常检查、报修和监督管理。协助配合维保服务方对安防系统维修保养工作，并留存维保记录。
- ✎ 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）进出道闸

- ✎ 工作站工作正常、整洁；
- ✎ 服务器工作正常、整洁；
- ✎ 取票站安装牢固、线路整齐、工作正常；
- ✎ 栅栏机安装牢固、工作正常；
- ✎ 操作台工作正常、整洁。

（3）红外报警（防入侵系统）

- ✎ 工作站工作正常、整洁。
- ✎ 红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

（4）电子围栏

- ✎ 工作站工作正常、整洁。
- ✎ 电子围栏工作正常。

(5) 视频监控系统

- ✎ 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁。
- ✎ 画面分割器工作正常、整洁。
- ✎ 录入设备工作正常、整洁。
- ✎ 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。
- ✎ 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。
- ✎ 监控的录入资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

(6) 电子门禁系统

- ✎ 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。

(7) 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。

(8) 对讲系统

- ✎ 管理有序整洁。
- ✎ 系统功能正常。

(9) 伸缩门及防爆柱

- ✎ 管理有序整洁。

✎ 系统功能正常。

9、公共照明系统（庭院照明/楼道照明/应急照明）

✎ 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。

10、标识管理与维护（公共服务标识/标牌）

✎ 大堂和电梯厅内应有楼内楼层示意图，各单元门口应有单元标牌及司牌。

✎ 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。

11、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，并物业服务企业应协助采购人，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，发现隐患报告采购人。

9.4.3 公共秩序维护与安全管理

1、公共秩序维护

(1) 出入管理

- ✎ 办公区域正常运营的开放时间内，公众可自由出入公共接待区域；内部工作人员由指定通道进出办公区域。
- ✎ 非开放区域（办公区域）应设立明显告知标识。
- ✎ 物品出入应指定运输路线、装卸区域，出管理区域范围的物品，应核查有效物品出门凭证。
- ✎ 可能危害他人人身、财产或公共安全的物品，未经批准禁止进入管辖区域。
- ✎ 劝阻拾荒者、小商贩、携带宠物者进入管理区域内。
- ✎ 因特殊情况，而产生大量人流进出管理区域时，应控制人流进出或进行疏导，保持出入畅通。

(2) 区域流动管理

- ✎ 公共接待区域设立安保流动岗，安保流动岗应注意维护所管区域的整洁、有序和安全。
- ✎ 对公众的问询解答礼貌、准确、简介，必要时可引领问询者至目标区域。
- ✎ 协助使用单位（部门）设立引导标识，临时围栏的措施。

- ✎ 对人流集中窗口和区域，适时进行疏导和劝阻，维护区域现场秩序。
- ✎ 应劝阻损坏设施，或闯入办公区域，或大声喧哗等影响采购人日常工作的情况，发现异常紧急情况，应及时报告，确认后启动应急程序。

（3） 巡逻管理

- ✎ 根据区域特征制定巡逻方案，方案应包括人员配置、路线、频次。巡逻路线设计应符合项目特点，覆盖管辖范围，确保重点及隐蔽部位无遗漏。
- ✎ 对管理范围内重点区域、重点部位、重点设备机房应每 2 小时进行一次巡视、检查。
- ✎ 巡逻重点发生改变时，巡逻路线应作相应的调整，确保巡逻的有效性。
- ✎ 保持巡逻记录，巡逻记录应包括每次巡逻起止时间、异常情况及处置。
- ✎ 发现异常情况，应立即通知消控中心，并采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

（4） 监控值守

- ✎ 管理区域内的监视监控设施应 24 小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。
- ✎ 监控中心应认真做好消防报警设备（消防报警主机）和治安

防范报警设备（电子围栏、周界报警等）的监控工作，发现异常应立即通知保安人员到场进行查看和处理。若发生火情、险情及其他异常情况，应立即报 119 或 110 出警；如设备误报或故障，应立即通知采购人和维保单位进行修复，并做好临时安全防范措施，确保管理区域内安全防范工作。

☞ 监控的录入资料应至少保持 7 天（一级保存 1 个月），有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

☞ 保障治安电话畅通，接听及时（铃响三声内宜接听）。

（5） 车辆管理

☞ 设置交通指示标识，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域。

☞ 引导车辆驶入指定的泊位，发现异常情况应提示，车位停满时应疏导。

☞ 保持进出通道畅通，车辆停放整齐。

☞ 车辆造成人员伤害、设备设施损坏、车辆碰擦等，应及时救助、取证、报告、记录，必要时保护现场。

（6） 清场管理

☞ 根据采购人运营的要求，制定清场方案。方案包括岗位配置、路线、路障和路标设置、疏散通道准备等。

☞ 清场前 30 分钟开启疏散通道，运用广播、增设移动标识等，提醒、引导人员按规定的疏散路线离开现场，必要时打开应急通道。

☞ 清场时应及时清理物品，并逐项检查：水、电、燃气源已切

断；门、窗等已锁闭；无易燃物品及可疑物品等隐患；无滞留人员等。

✎ 贵重物品或顾客遗失物品应采取相应的防护措施。

✎ 停止开放的区域，清场后应分区布防。

（7） 封闭管理

✎ 根据采购人临时安排的接待、活动、展览等事项，确定区域的封闭和启用时间。

✎ 区域封闭前应按清场管理的要求进行区域清场、布防，并制作标识。

✎ 封闭期间应定期巡视，发现异常及时处置。

✎ 因工作要进入封闭区域的，应得到授权人的批准。

✎ 启封前应确认封闭状态，指定启封人员，保持启封时间、人员、状态等记录。

（8） 突发公共事件处置

✎ 依照《上海市突发公共事件总体应急预案》的要求制定物业突发公共事件的应急预案，并在物业办公室、监控中心、机房等处室内悬挂，在每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年应组织不少于1次的突发公共事件应急演练。

✎ 当物业发生突发公共事件时，各岗位管理人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助相关部门处理相关事宜。

2、安全管理

(1) 消防管理

- ✎ 楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，各楼层明显位置设有消防设施平面示意图。
- ✎ 应建立健全消防管理制度，建立消防责任制，明确专人维护、管理消防器材，保持其完好，对灭火器应按点做好详细清册（包括数量、类型、放置位置、有效期限等信息），每季度更新一次交采购人备案。
- ✎ 定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用；消防带圈绕均匀，灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期（有效期满前3个月，应编制需更换灭火器清册，报采购人进行更换），各类设备设施能正常运行与使用，检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修。
- ✎ 定期进行消防宣传和消防演习。
- ✎ 管理区域内不得放置易燃易爆品。
- ✎ 管理区域内严禁焚烧物品。

(2) 安全生产监督/自然灾害防范

- ✎ 建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及燃气、燃油、电力的安全使用知识，掌握各类自然灾害的防范措施和应急与预案。
- ✎ 如遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时，对

设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固；对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通。

- ✎ 物业服务企业应配备必要的抢险物资（包括沙袋、排水泵、挡板、雨具、油布、铁锹等），并安排人员进行值班和巡查，当发生台风、暴雨等恶劣天气时，必需配合采购人进行防台防汛工作，确保管理区域内地下车库、底层房屋的安全使用。

9.4.4 环境卫生服务

- ✎ 物业服务企业保证管辖区域卫生整洁。
- ✎ 配合采购人做好生活垃圾清运工作，同时按照采购人要求做好垃圾分类工作。
- ✎ 配合采购人做好垃圾分类设施设置（公共区域四分类，办公室二分类）。

1、公众接待区域

（1）公共区域地面

- ✎ 地面必须保洁干燥、清洁，无水渍。
- ✎ 地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌。
- ✎ 踢脚、接缝、角落、边线等处洁净。
- ✎ 瓷砖光洁、明亮、无污迹、无水迹。
- ✎ 如遇雨、雪天气，应在大堂、门厅进出口铺设防湿防滑地垫，

并及时擦拭，确保地面无积水。

（2）公共区域墙面

- ☞ 墙面洁净无污渍、无积灰、无破损、无印记斑点。
- ☞ 四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑，墙釉面砖色泽光亮。

（3）门、窗等玻璃

- ☞ 玻璃表面清洁明亮，无水渍、无积灰、无明显手印。
- ☞ 玻璃幕墙（2 米以下）保持洁净、无灰尘，自动门、窗、隔断清洁光亮。
- ☞ 高空玻璃（2 米以上）、弧形玻璃、天窗、镜面立柱：无灰尘、无蜘蛛网、无手印，透光性好，光洁、明亮。

（4）扶梯、消防通道

- ☞ 扶手无灰尘，楼梯栏杆无积尘、无手印。
- ☞ 步行台阶无污迹、无杂物。

（5）公共卫生间

- ☞ 面盆清洁光亮、无杂物、无污垢、无水渍、无水迹，排水口过滤器没有头发等污物。
- ☞ 台面清洁、明亮，无明显水迹。
- ☞ 镜面光洁明亮，无水迹、无污迹、无手印。
- ☞ 不锈钢龙头、感应器保持清洁明亮，无水斑、无水渍、无手印，启闭灵活，不滴不漏。
- ☞ 小便池釉面内、外部清洁光亮，无尿碱、无污垢、无异味、无明显水渍和水迹，保持水流畅通无阻，芳香球及时更换。

- ☞ 坐便器内、外部釉面清洁光亮，无污迹、无明显异味，无尿碱、无污垢，无明显水渍和水迹。坐便器盖板无污迹、水迹。保持水流畅通无阻。
- ☞ 厕所地面保持清洁、干爽，无杂物、无烟蒂、无污垢、无积水。
- ☞ 门框、墙、天花板、通风口表面色泽光亮，无污垢、无蜘蛛网、无积尘、无印迹。
- ☞ 垃圾桶、阻燃废纸篓内外保持清洁、光亮无粘附物，无污迹、无异味、无污水、无满溢，周围无散落垃圾。
- ☞ 污水排出口：面盆、拖布盆、小便斗、坐便器、地漏等污水排出口处不得有固体垃圾，水流顺畅。

（6） 休息/等候区座椅

- ☞ 摆放整齐，保持清洁，无灰尘、无污迹。
- ☞ 可容许有少量尘埃，拍打座位后，没有明显的尘埃，没有污迹及碎屑。

（7） 接待窗口柜台

- ☞ 柜台外表清洁无灰尘、无污迹。
- ☞ 大理石表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢。
- ☞ 木质隔断表面光亮、四周边角无积灰、无污渍。

（8） 烟灰桶

- ☞ 摆放整齐、保持箱内外清洁，无满溢，无异味、无污水、无污痕。

(9) 物品存放柜/架

- ☞ 物品存放柜表面无灰尘、无污迹、无锈迹。
- ☞ 物品存放架表面无积灰、纸屑，内部无杂物和垃圾。

(10) 饮水机

- ☞ 清洁光亮、保持干爽、无污痕、无水迹。
- ☞ 饮水机水槽内无杂物，无满溢、无异味。

(11) 宣传资料架/书报架

- ☞ 书报架表面无灰尘、无污迹、无手印。
- ☞ 宣传资料架表面无积灰，无污垢，内部无杂物。

(12) 指示牌/引导屏/电子屏幕

- ☞ 指示牌、引导屏、电子屏幕，表面无污迹、无锈迹、无积尘、无蜘蛛网。

(13) 天花板/照明灯具内或外

- ☞ 天花板无污迹、无锈迹、无积尘、无蜘蛛网。
- ☞ 照明灯具表面清洁，灯罩内无积灰与飞虫。

2、办公楼区域

(1) 公共区域地面

- ☞ 地面必须保洁干燥、清洁，无水渍。
- ☞ 地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹、划痕等现象，保持地面材质原貌。
- ☞ 踢脚、接缝、角落、边线等处洁净。
- ☞ 瓷砖光洁、明亮、无污迹、无水迹。

（2）公共区域墙面

- ✎ 墙面洁净无污渍、无积灰、无破损、无印记斑点。
- ✎ 四周顶角无蜘蛛网、无污迹、无霉斑，墙釉面砖色泽光亮。

（3）门、窗等玻璃

- ✎ 玻璃表面清洁明亮，无水渍、无积灰、无手印。
- ✎ 玻璃幕墙（2 米以下）保持洁净、无灰尘，自动门、窗、隔断清洁光亮。
- ✎ 高空玻璃（2 米以上）、弧形玻璃、天窗、镜面立柱：无灰尘、无蜘蛛网、无手印，透光性好，光洁、明亮。
- ✎ 门套、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。

（4）扶梯、消防通道

- ✎ 扶手无灰尘，楼梯栏杆无积尘、无手印。
- ✎ 步行台阶无污迹、无杂物。

（5）公共卫生间

- ✎ 坐厕内、小便池内刷洗干净、喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水，镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈。
- ✎ 云石台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。洁具应表面光洁、明亮、内外侧无污渍、无毛发、无异味、定时消毒。
- ✎ 镜子明净、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。
- ✎ 废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味，定时消毒。

- ☞ 外露水管连接处无碱性污垢,管道表面光亮、无灰尘。
- ☞ 卫生间内保持空气清新、无异味。
- ☞ 污物筒及时清理,污物存量不超过 2/3。
- ☞ 卫生用品(包括擦手纸、洗手液、卫生纸、樟脑丸)保证供给齐全,并及时补充。

(6) 烟灰缸/垃圾桶

- ☞ 桶无满溢、无异味、无污迹。
- ☞ 桶/缸表面色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹。

(7) 指示牌/引导屏/电子屏幕

- ☞ 指示牌、引导屏、电子屏幕,表面无污迹、无锈迹、无积尘、无蜘蛛网。

(8) 天花板/照明灯具内或外

- ☞ 天花板无污迹、无锈迹、无积尘、无蜘蛛网。
- ☞ 照明灯具表面清洁,灯罩内无积灰与飞虫。

(9) 对外接待窗口的内部办公区域

- ☞ 办公家具、椅子无积灰。
- ☞ 隔断、人手高墙面,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。
- ☞ 地面整洁,无污渍。
- ☞ 废纸篓无污渍、无积灰。
- ☞ 电话机无污渍、异味。
- ☞ 盆栽植物摆放整齐、无积灰。

3、室内功能性用房

(1) 会议室/接待室等功能性用房

- ✎ 保持干净、整洁、无散乱垃圾、灰尘、污迹。
- ✎ 木制地板表面光亮、无污迹。
- ✎ 室内电器设施、办公家具、其他设施等表面光亮、无灰尘和污迹。
- ✎ 室内窗面无灰尘、污迹。
- ✎ 室内空气清新无异味。

(2) 档案库房

- ✎ 要求每周清洁一次，墙面、地面、门窗保洁要求按照阅览室标准，书架表面无积灰、无污渍，架上资料移动后需恢复原位、码放整齐。

(3) 休息室/洽谈室

- ✎ 办公家具、椅子无积灰、无污渍。
- ✎ 墙面，门、门框、踢脚线、无污渍、无积灰、无蜘蛛网。
- ✎ 窗玻、玻璃幕墙内侧明亮、无积灰、无污渍。
- ✎ 窗帘、窗台、窗套无积灰、无污渍。
- ✎ 墙面、顶面无积灰、无蛛网；附着设施无积灰。
- ✎ 地面整洁，无污渍、无垃圾。
- ✎ 废纸篓无污渍、无积灰，垃圾不超 2/3。
- ✎ 空气无异味。
- ✎ 盆栽植物摆放整齐、无积灰。

(4) 指定办公室

- ☞ 办公家具、椅子无积灰。
- ☞ 隔断、人手高墙面，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。
- ☞ 地毯整洁，无污渍。
- ☞ 空调风口无积灰。
- ☞ 废纸篓无污渍、无积灰。
- ☞ 电话机无污渍、异味。
- ☞ 盆栽植物摆放整齐、无积灰。
- ☞ 空气无异味。

(5) 茶水间等服务性用房

- ☞ 保持干净、整洁、无垃圾。
- ☞ 热水炉外壳应无污迹、水渍。
- ☞ 不锈钢台面无水迹、无污渍、无擦痕。
- ☞ 不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹无杂物、水垢，落水口无污垢。
- ☞ 冷、热水笼头表面光亮、无污渍、无水垢。
- ☞ 下水道无异味、定期滴入消毒液。

(6) 设备机房/管道

- ☞ 无卫生死角、无垃圾堆积，无灰尘、目视无蜘蛛网、无污渍、无水渍。

(7) 工作间

☞ 物品分类摆放、堆放整齐，室内环境整洁有序。

4、室内公共区域

(1) 垂直电梯

- ☞ 垂直升降电梯轿厢四壁光洁明亮、无浮灰。
- ☞ 不锈钢表面（镜面）光亮、无擦伤、无污迹。
- ☞ 操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕。
- ☞ 轿厢顶罩无油污，灯罩内无积灰和飞虫。
- ☞ 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。

(2) 消防栓/消防箱/公共设施

- ☞ 消防栓箱、灭火器箱表面洁净、无灰尘。
- ☞ 箱内消防带、水嘴、阀门无积灰和锈蚀。
- ☞ 报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。
- ☞ 喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污渍。
- ☞ 监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘、无斑点、无絮状物。

(3) 地下车库

- ☞ 保持地面无垃圾、无污垢，空气流畅，无异味；
- ☞ 车库管道无积灰、无污垢；
- ☞ 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。定位杆、减速条无积灰、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。

(4) 消杀灭害

☞ 定期对通风口、明沟、垃圾房喷洒药水。

☞ 地下室及地沟每周消杀一次，各楼层每月消杀一次。

☞ 做好管理区域内（包括室内外区域和食堂等）的灭蟑螂、老鼠等灭害工作，确保环境清洁。

(5) 垃圾收集、排污

☞ 所有垃圾必须日产日清，清洁人员每天定时到各点收集处理。

☞ 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。

5、大楼天台屋顶外墙

(1) 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。

6、室外公共区域

(1) 广场/道路

☞ 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。

☞ 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) 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、非机动车锁架无机会、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 $\frac{2}{3}$ 。
- ✎ 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。
- ✎ 废弃物收集箱外侧表面光洁、无灰尘。
- ✎ 废弃物收集箱内侧干净、无残留物、无异味、定时消毒。
- ✎ 废弃物及时清运，不满溢。

(6) 电器设备

- ✎ 配电箱无灰尘、无污迹。
- ✎ 其它装饰件无灰尘、光亮、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。
- ✎ 消防接合器表面无灰尘、无污迹。
- ✎ 公共设施表面无灰尘、无污迹。

7、其他

(1) 垃圾清运

- ✎ 所有垃圾必须日产日清，清洁人员每天定时到各点收集处理。
- ✎ 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。

(2) 消杀灭害

- ✎ 定期对通风口、明沟、垃圾房喷洒药水。
- ✎ 地沟每周消杀一次，各楼层每月消杀一次。
- ✎ 做好管理区域内（包括室内外区域和食堂等）的灭蟑螂、老鼠等灭害工作，确保环境清洁。

9.4.5 绿化养护服务

1、绿化养护（乔灌木养护/坪养护）

- ✎ 绿地设施及硬质景观保持常年完好，绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率大于 98%，植物群落完整、层次丰富，黄土不裸露，有整体观赏效果。植物季相分明，色彩艳丽，生长茂盛。
- ✎ 定期对乔灌木、草皮进行修剪，要求草高度不应超过 9cm；乔木类要求树冠圆整、树势均匀；绿篱观赏面枝叶丰满、茂

密、平整、整齐一致，整型树木造型雅观。

- ✎ 常年保持有效供水，草地充分生长，保持地形平整，排水流畅。
- ✎ 年中耕除草、疏松表土 10 次以上，土壤疏松通透，无杂草。
- ✎ 按植物品种、生长、土壤状况，适时、适量施肥。年普施基肥不少于 1 遍，花灌木追复合肥 2 遍，充分满足植物生长需要。植物、草皮根部土壤保持疏松、无板结、呈馒头状。
- ✎ 病虫害防治应以预防为主，生态治理，各类病虫害发生低于防治指标；植物、草皮无病斑、无成虫；植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、虫囊、休眠虫体及越冬虫蛹。

9.4.6 其他衍生服务（公共卫生防控等服务）

- ✎ 建立公共卫生防控工作机制及应急预案，购置相应防控物资。
- ✎ 配合做好公共卫生防控常态化防控工作，严格落实各项措施。

9.5 安全文明作业要求和应急处置要求

（1）在提供服务期间为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，中标人应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人若违反规定而造成的一切损失和责任由中标人承担。

（2）中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

(3) 中标人在提供物业服务时，如岗位涉及维护修理等工作，其负责人应具有专业证书，服务人员必须持证上岗。中标人对其提供服务的人员的人身安全负责，对采购人、第三方的人身安全和财产安全负责。

(4) 中标人在提供物业服务时必须保护好服务区域内的环境和原有建筑、装饰与设施，保证环境和原有建筑、装饰与设施完好。

(5) 各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的安全文明施工措施。

(6) 建立突发事件应急处置方案，定期开展防灾防火应急疏散演练，并做好相应记录。

9.6 节能管理和节约资源管理

1、建立健全各类规章制度：节能和节约资源管理岗位责任制、能源和资源消费计量统计制度、能源和资源消耗定额目标、服务节能目标管理制度、节能采购办法等；针对机关能源和资源使用情况，制定相应补充制度措施。

2、落实各类节能和节约资源措施：

(1) 建筑节能和节约资源。执行国家和本市相关规定，对重点用能设备和系统采用高效节能和节约资源设备，并实施新能源技术降低能耗和资源消耗。

(2) 管理节能和节约资源。参与节能和节约资源宣传活动，组织学习节能和节约资源管理文件，提高服务节能管理意识和能力，制定节能和节约资源评估和审查制度，监控大功率能源和资源使用设备和系统消耗情况。

(3) 行为节能和节约资源。执行国家和本市相关规定，减少设备待机能耗，节约使用能源和资源。

3、建立节能和节约资源台账。将服务中涉及能源和资源消耗全部列入台账

项目名目；专人记账、定期统计能源和资源消耗情况，台账数据准确完整。

4、完成节能监察部门布置的监察工作，并通过节能考核。

10 考核标准及结果运用

10.1 考核内容及标准

由采购人自行或委托第三方机构对中标人的服务质量进行定期检查考核,并作出考核结果。具体考核内容及标准如下：

表 A.1 嘉定区机关事务管理局室外绿化服务综合考核评分表

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
一	质量考核	50	此项分值 50 分，分三个类 20 小项		
(一)	乔灌木	18	此项分值 18 分，分 7 小项		
1	长势旺盛，树冠完整，结构合理，造型美观	3	长势萎蔫、树冠不完整、不美观扣 0.5-3 分		
2	生长季节叶色正常，叶面清洁，无卷叶黄叶，无病虫害	3	生长季节叶色异常，有卷叶、黄叶扣 0.5-2 分，有病虫害 0.5-1 分		
3	枝干自然健壮匀称，及时清除枯枝、死枝	3	枝干不健壮匀称扣 0.5-1 分，有枯枝、死枝扣 0.5-2 分		
4	及时更换死树、清除杂树，无死缺株及杂树	3	未及时更换死树扣 0.5-2 分，未及时清除杂树扣 0.5-1 分		
5	开花结果类树木按时开花结果，保证花果期，季相明显	2	未按时开花结果扣 0.5-1 分，花果期过短扣 0.5-1 分		
6	入冬前应及时按规定对树木进行涂白	2	未及时或未按规定涂白扣 0.5-2 分		
7	定期施肥，每年施基肥一次，花季前追加施磷钾肥	2	未按时或未按规定施肥扣 0.5-2 分		
(二)	草坪	18	此项分值 18 分，分 7 小项		
1	生长旺盛，草坪平整，色泽均匀，草根不裸露	3	生长萎蔫 0.5-1 分，不平整、色差大扣 0.5-1 分，草根裸露扣 0.5-1 分		
2	生长季节不枯黄，无杂草，覆盖率 95% 以上	3	生长季节有枯黄、杂草扣 0.5-2 分，覆盖率低于 95%扣 0.5-1 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
3	草坪修剪应及时，修剪高度符合要求	3	修剪不及时或修剪高度不符合要求扣 0.5-3 分		
4	定期施肥，草坪全年施基肥两次，施肥量不少于每平方米 0.3 千克	3	未按时或未按规定施肥扣 0.5-3 分		
5	草坪干净整洁，无枯枝落叶，无杂草、无垃圾	2	草坪不干净整洁、有枯枝、杂草、烟蒂等垃圾杂物扣 0.5-2 分		
6	及时浇灌，浇灌后草坪积水，周围地面无积水、无水渍、泥渍	2	未按规定或不及时浇灌扣 0.5-2 分		
7	有效预防病虫害，发现病虫害及时处理，无明显病虫害	2	有明显病虫害扣 0.5-2 分		
(三)	绿篱色块	14	此项分值 14 分，分 6 小项		
1	绿篱色块生长茂盛，枝条茂密	3	生长萎蔫、枝条稀疏扣 0.5-3 分		
2	生长季节应及时修剪，保持线条流畅平直，造型美观	3	修剪不符合要求、造型不美观扣 0.5-3 分		
3	及时浇灌施肥，浇灌施肥后周围地面无积水、无水渍、泥渍	2	未按规定浇灌施肥或浇灌施肥不及时扣 0.5-2 分		
4	管理到位，无践踏、断行、缺株等现象	2	有践踏、断行、缺株等现象扣 0.5-2 分		
5	保持干净整洁，无烟蒂、纸屑等垃圾杂物	2	不干净整洁，有烟蒂、纸屑等垃圾杂物扣 0.5-2 分		
6	有效预防病虫害，发现病虫害及时处理，无明显病虫害	2	有明显病虫害扣 0.5-2 分		
二	综合考核	50	此项分值 50 分， 分五类 20 小项		
(一)	制度建设	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	建立完善的管理制度，明确岗位工作职责和标准，无相关制度或职责标准不明确扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的考核制度和流程，并严格执行，无相关制度流程或执行不严格扣 0.5-2 分		
		2	建立规范的操作程序和工作流程，并严格执行，无相关操作程序或工作流程扣 0.5-2 分		
		2	建立科学有效的突发事件应急处置预案，无应急处置预案扣 0.5-2 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
		2	制订切实可行的工作计划,并严格落实,无计划或随意编制计划扣 0.5-2 分		
(二)	服务规范	10	此项分值 10 分,分 5 小项		
		2	规范执行操作程序和工作流程,违返操作程序或流程,有人为损坏现象扣 0.5-2 分		
		2	严格遵守管理规章制度和劳动纪律,违反管理规章制度和劳动纪律的扣 0.5-2 分		
		2	根据树木草坪生长习性、季节特点等进行规范管理,做好施肥、防冻、防害等,未做到位扣 0.5-2 分		
		2	规范药物管理和使用,管理不规范、违规用药扣 0.5-2 分		
		2	安全保障措施到位,有效防止安全责任事故,安全措施不到位,发生事故扣 0.5-3 分		
(三)	内部监督	10	此项分值 10 分,分 5 小项		
		2	加强工作纪律监督考核,无相关监督考核或不严格规范扣 0.5-2 分		
		2	加强工作规范监督考核,无相关监督考核或不严格规范扣 0.5-2 分		
		2	加强药物领用监督管理,做好审批管理,未经审批领用或使用监督不到位扣 0.5-2 分		
		2	加强巡查监督,应定时巡查监督树木草坪生长情况,未按规定巡查监督的扣 0.5-2 分		
		2	加强安全教育,发现安全隐患及时上报,杜绝安全事故,未按规定及时上报扣 0.5-2 分		
(四)	合同执行	10	此项分值 10 分,分 4 小项		
		2	组织管理机构不健全,岗位设置不科学,人员配备不合理扣 0.5-2 分		
		2	关键岗位工作人员应具备相应能力水平,书面报管理方同意后上岗,未经管理方同意上岗扣 0.5-2 分		
		2	严格按照合同约定的绿化养护方案周期提供服务,如不符扣 0.5-2 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
		2	加强员工岗位技能培训，不断提升员工服务技能水平，员工技能水平不达标扣0.5-2分		
		2	服从领导，服从管理，执行到位，不服从、不执行或执行不到位的扣 0.5-2 分		
(五)	资料管理	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	台账档案资料管理规范，完整安全，台账资料缺失毁损扣 0.5-2 分		
		2	台账资料记录及时、清晰、完整，台账资料记录不及时、不清晰、不完整，记录人不明确扣 0.5-2 分		
		2	药物领用等记手续完备、记录完整，手续不全、记录不完整或无记录扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的绿化养护计划，养护记录填写清晰完整，无养护计划、记录填写不清晰完整的扣 0.5-2 分		
		2	建立问题台账，对考核问题实行分类管理，及时反馈处理结果，无台账或反馈不及时扣 0.5-2 分		
合计得分					
问题汇总					

表 A.2 嘉定区机关事务管理局安全保卫服务综合考核评分表

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
一	质量考核	50	此项分值50分,分五类20小项		
(一)	服务管理	10	此项分值10分,分4小项		
1	仪容仪表干净整洁,着装规范,男员工不留长发,女员工不化浓妆	3	仪容仪表不整洁、着装不规范、男员工留长发,女员工化浓妆扣0.5-3分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
2	服务热情,耐心细致,语言文明礼貌,态度亲切友好	3	服务不热情,不耐心细致,语言不文明礼貌,态度不亲切友好扣 0.5-3 分		
3	严格规范形体动作标准,站姿、坐姿端正,精神饱满	2	动作随意,站姿、坐姿随意,精神萎靡扣 0.5-2 分		
4	门卫及执勤点应保持干净整洁,物品摆放整齐有序,无杂物、无乱堆放	2	门卫及执勤点卫生状况差,物品摆放杂乱,有杂物或乱堆放扣 0.5-2 分		
(二)	纪律管理	10	此项分值 10 分,分 4 小项		
1	工作人员应忠于职守、尽职尽责、不循私情、依规办事	3	玩忽职守,徇私舞弊,利用工作之便,向单位或个人索要财物扣 0.5-3 分		
2	执勤时不得有玩游戏、看视频、吃零食、睡觉等行为,不得酒后执勤	3	执勤时有玩游戏、看视频、吃零食、睡觉等行为或酒后上岗执勤扣 0.5-3 分		
3	不得使用对讲机、办公电话闲谈聊天,不得用对讲机恶意干扰正常通讯	2	使用对讲机、办公电话闲谈聊天,或使用对讲机恶意干扰正常通讯扣 0.5-2 分		
4	执勤时不得无故离岗、脱岗、串岗,未经批准不得私自调班换岗、不得长时间会客或与人闲谈	2	执勤时无故离岗、脱岗、串岗,未经批准私自调班换岗或长时间会客、与人闲谈等扣 0.5-2 分		
(三)	安全管理	10	此项分值 10 分,分 4 小项		
1	按规定对人员、物品进出进行管理,实行 24 小时值班,重点区域、重点部位保证 24 小时有人执勤	3	未按规定对人员、物品进出进行管理,出现推销等人员违规进入,未落实 24 小时值班制度扣 0.5-3 分		
2	加强巡逻管理,科学合理设置巡逻路线,定时巡逻,国庆、两会等重大节日、重大会议期间加大巡逻力度	3	未巡逻、巡逻路线设置不合理或未按规定巡逻扣 0.5-3 分		
3	重点区域、重点部位及危及人身安全的区域有明显标识和防范措施,及时发现和处理事故隐患	2	重点区域、重点部位及危及人身安全的区域无标识及防范措施,或标识不明显,防范措施不到位扣 0.5-2 分		
4	熟悉各类安防设备位置,按规定配置携带安防器械,熟练掌握安防设备和配置器械的使用方法	2	不熟悉各类安防设备位置,为啥按规定配置携带安防器械,未熟练掌握安防设备和配置器械的使用方法扣 0.5-2 分		
(四)	消防管理	10	此项分值 10 分,分 4 小项		
1	加强消防巡查,及时消除消防隐患,无法及时消除的应立即上报管理方	3	未进行消防巡查,未及时消除或未及时上报消防隐患扣 0.5-3 分		
2	定期对消防器材、消防标识进行检查维护,保持消防器材和标识完好有效	3	未定期对消防器材、消防标识进行检查维护,消防器材和标识出现毁损或失效扣 0.5-3 分		
3	加强对安全出口、消防通道、常闭式防火门的巡查,确保安全出口、消防通道畅通,常闭式防火门处于完好关闭状态	2	未按规定对安全出口、消防通道、常闭式防火门进行巡查,有阻碍堵塞安全出口、消防通道及常闭式防火门开启现象扣 0.5-2 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
4	熟悉各类消防设施设备位置,熟练掌握火警处置程序和各类消防设施设备的使用方法	2	不熟悉各类消防设施设备位置,未熟练掌握火警处置程序和各类消防设施设备的使用方法扣 0.5-2 分		
(五)	车辆管理	10	此项分值 10 分,分 4 小项		
1	按规定对车辆进出进行引导和管理,不得违规让无规定证件的车辆进出	3	未按规定对车辆进出进行引导和管理,违规让车辆进出扣 0.5-3 分		
2	按规定对车辆停放进行引导和管理,停车场及地下车库有专人引导指挥车辆按规定有序停放	3	未按规定对车辆停放的进行引导和管理,停车场及地下车库无专人引导指挥车辆,车辆停放无序杂乱扣 0.5-3 分		
3	加强巡查管理,对车辆停放区域、车辆状况等巡查,及时化解安全隐患	2	未按规定进行巡查管理,车辆停放区域、车辆状况等出现异常情况时,未能及时发现扣 0.5-2 分		
4	重大会议、重大活动期间,按要求做好会议或活动车辆的进出、停放引导管理工作	2	重大会议、重大活动期间,未按要求做好会议或活动车辆的进出、停放引导管理工作扣 0.5-2 分		
二	综合考核	50	此项分值 50 分,分五大类 20 小项		
(一)	制度建设	10	此项分值 10 分,分 5 小项		
		2	建立完善的管理制度,明确岗位职责和标准,无相关制度或岗位职责标准不明确扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的考核制度和流程,并严格执行,无相关制度流程或执行不严格扣 0.5-2 分		
		2	建立规范的操作程序和工作流程,并严格执行,无相关操作程序或流程扣 0.5-2 分		
		2	建立有效的突发事件应急处置预案,无应急处置预案扣 0.5-2 分		
		2	制订切实可行的工作计划,并严格落实,无计划或随意编制计划扣 0.5-2 分		
(二)	服务规范	10	此项分值 10 分,分 5 小项		
		2	规范执行操作程序和工作流程,有违规操作或人为损坏现象扣 0.5-2 分		
		2	严格遵守管理规章制度和劳动纪律,有违反现象扣 0.5-2 分		
		2	每月向管理方报告安全、消防和车辆管理等情况,并提供合理化建议方案,未按时报告或瞒报错报漏报扣 0.5-2 分		
		2	安全保障措施到位,有效防止安全事故,安全措施不到位,发生事故扣 0.5-2 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
		2	着装规范, 礼节礼貌好, 服务意识强, 未着装不规范、态度不端正、服务不到位扣 0.5-2 分		
(三)	内部监督	10	此项分值 10 分, 分 5 小项		
		2	加强工作纪律监督考核, 无相关监督考核或监督考核不到位扣 0.5-2 分		
		2	加强工作规范监督考核, 无相关监督考核或监督考核不到位扣 0.5-2 分		
		2	加强物品领用管理, 做好审批管理, 未经审批领用物品或有人为浪费扣 0.5-2 分		
		2	加强巡查监督, 对安全、消防和车辆管理等情况进行定时巡查, 未按规定巡查监督扣 0.5-2 分		
		2	加强安全教育, 及时上报安全隐患, 杜绝安全事故, 未按规定及时上报扣 0.5-2 分		
(四)	合同执行	10	此项分值 10 分, 分 5 小项		
		2	组织机构不健全, 岗位设置不科学, 人员配备不合理扣 0.5-2 分		
		2	专业技术人员应持证上岗, 关键岗位工作人员应政审合格, 书面报管理方同意后上岗, 无证上岗或未经政审和管理方同意上岗扣 0.5-2 分		
		2	履行服务承诺要求, 严格 24 小时值班值班制度, 未履行或履行不到位扣 0.5-2 分		
		2	保持队伍稳定, 加强员工岗位培训和练兵, 不断提升员工服务技能水平, 重要岗位核心人员调整应书面报管理方同意, 未经管理方同意扣 0.5-2 分		
		2	服从领导, 服从管理, 执行到位, 不服从、不执行或执行不到位的扣 0.5-2 分		
(五)	资料管理	10	此项分值 10 分, 分 5 小项		
		2	台账档案资料管理科学规范, 资料完整安全, 台账资料缺失毁损扣 0.5-2 分		
		2	台账资料记录及时、清晰、完整, 台账资料记录不及时、不清晰、不完整, 记录人不明确扣 0.5-2 分		
		2	物品领用、更换、报废记录手续完备, 记录完整, 手续不全、记录不完整或无记录扣 0.5-2 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
		2	建立科学的培训计划,培训记录填写清晰完整,无培训计划、培训记录或记录不完整的扣 0.5-2 分		
		2	建立问题台账,对考核问题实行分类管理,及时反馈处理结果,无台账或反馈不及时扣 0.5-2 分		
合计得分					
问题汇总					

表 A.3 嘉定区机关事务管理局设施设备服务综合考核评分表

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
一	质量考核	50	此项分值 50 分,分五类 21 小项		
一	供电系统	16.5	此项分值 16.5 分,分 7 小项		
1	保证 24 小时正常运行,出现故障,立即排除	2.5	出现故障断电或故障排除不及时扣 0.5-2.5 分		
2	限电、停电应按规定提前通知	2.5	未按规定提前通知限电、停电扣 0.5-2.5 分		
3	严格按国家规定对变配电室进行操作管理	2.5	未按规定对变配电室进行操作管理扣 1-2.5 分		
4	强电间、电柜等维护保养	2.5	按规定对强电间、电柜等进行运行管理、维护保养,未按规定执行的扣 0.5-2.5 分		
5	公共区域、会议室、办公室照明灯光等维护管理	2.5	保证公共区域、会议室、办公室照明灯光等正常使用,出现差错扣 0.5-2.5 分		
6	指示灯、感应灯等管理维护	2.5	保证指示灯、感应灯等正常使用,出现差错扣 0.5-2.5 分		
7	电气值班室管理	1.5	电气值班室环境整洁,工具物品归类放置整齐,无乱堆放、无杂物,环境卫生脏乱差,工具物品摆放杂乱扣 0.5-1.5 分		
二	消防系统	12.5	此项分值 12.5 分,分 5 小项		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
1	消防设施测试	2.5	配合进行消防设施测试，保证手动正常，出现差错扣 0.5-2.5 分		
2	卷帘门联动测试	2.5	配合进行卷帘门联动测试，保证卷帘门电源及手动正常，出现差错扣 0.5-2.5 分		
3	细水雾系统测试	2.5	配合进行细水雾系统测试，保证细水雾系统手动正常，出现差错扣 0.5-2.5 分		
4	机房内气体灭火系统测试	2.5	配合进行机房内气体灭火系统测试，保证机房内气体灭火系统手动正常，出现差错扣 0.5-2.5 分		
5	防排烟风机联动测试	2.5	配合进行防排烟风机联动测试，保证防排烟风机手动正常，出现差错扣 0.5-2.5 分		
三	给排水系统	12.5	此项分值 12.5 分，分 5 小项		
1	冷、热水箱供水管理维护	2.5	定期对冷、热水箱检查维护，保持水箱干净清洁，未按计划维护清洗或维护不符合规定、清洗不干净、出现溢水未及时处理扣 0.5-2.5 分		
2	雨污水井管理维护	2.5	定期对雨污水井进行检查维护，清理垃圾，保持畅通，未及时清理雨污水井垃圾堆积，雨、污水井不畅通扣 0.5-2.5 分		
3	集水坑及水泵管理维护	2.5	定期对集水坑及水泵进行检查维护，未及时清理集水坑垃圾或水泵堵塞扣 0.5-2.5 分		
4	生活给水设备系统管理维护	2.5	定期对生活给水设备系统进行检查维护，保证系统供水正常、水质符合国家规定标准，未按计划维护清洗或维护不符合规定，水质低于规定标准扣 0.5-2.5 分		
5	自来水供水增压设备管理维护	2.5	定期对自来水供水增压设备进行维护保养，及时排除故障隐患，未按规定进行维护保养扣 0.5-2.5 分		
四	净水系统	4	此项分值 4 分，分 2 小项		
1	净水主机设备运行维护	2	配合对净水主机设备进行检查维护，发现故障隐患应及时报告管理方，未按计划检查维护或发现故障未及时报告扣 0.5-2 分		
2	净水系统滤芯维护	2	定期检查净水系统滤芯，按规定及时更换，保证水质符合规定要求，未按规定检查更换滤芯或水质不符合规定扣 0.5-2 分		
五	特种设备	4.5	此项分值 4.5 分，分 2 小项		
1	电梯等特种设备维护	3	定期检查电梯等特种设备，未按计划检查维修的扣 0.5-3 分		
2	特种设备安全检验合格标志	1.5	贴有安全检验合格标志，并在检验有效期		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
			内，未在有效期扣 0.5-1.5 分		
二	综合考核	50	此项分值 50 分，分五大类 25 小项		
(一)	制度建设	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	建立完善的管理制度，明确岗位工作职责和标准，无相关制度或岗位职责标准不明确扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的考核制度流程，并严格执行，无相关制度流程或执行不严扣 0.5-2 分		
		2	建立规范的操作程序和工作流程，并严格执行，无相关操作程序或流程扣 0.5-2 分		
		2	建立有效的突发事件应急处置预案，无应急处置预案扣 0.5-2 分		
		2	制订切实可行的工作计划，并严格落实，无计划或随意编制计划扣 0.5-2 分		
(二)	服务规范	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	规范执行操作程序和工作流程，有违规操作或人为损坏现象扣 0.5-2 分		
		2	严格遵守管理规章制度和劳动纪律，有违反现象扣 0.5-2 分		
		2	每月向管理方报告设备安全运行状况、能耗分析、检测结果、维护材料损耗等情况，并提供合理化建议方案，未按时报告或瞒报错报漏报扣 0.5-2 分		
		2	安全保障措施到位，有效防止安全事故，安全措施不到位，发生事故扣 0.5-2 分		
		2	着装规范，佩戴标志明显，礼节礼貌好，服务意识强，未着装不规范、态度不端正、服务不到位扣 0.5-2 分		
(三)	内部监督	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	加强工作纪律监督考核，无相关监督考核或监督考核不到位扣 0.5-2 分		
		2	加强工作规范监督考核，无相关监督考核或监督考核不到位扣 0.5-2 分		
		2	加强物品领用管理，做好审批管理，未经审批领用物品或有人为浪费扣 0.5-2 分		
		2	加强巡查监督，对设备维护保养情况进行定期巡查，未按规定巡查监督扣 0.5-2 分		
		2	加强安全教育，发现安全隐患及时上报，杜绝安全事故，未按规定及时上报扣 0.5-2		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
			分		
(四)	合同执行	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	组织机构不健全，岗位设置不科学，人员配备不合理扣 0.5-2 分		
		2	专业技术人员应持证上岗，关键岗位工作人员应政审合格，书面报管理方同意后上岗，无证上岗或未经政审和管理方同意上岗扣 0.5-2 分		
		2	履行服务承诺要求,严格 24 小时值班值勤制度，接报修 15 分钟内到达现场，并保证维修质量，未按时到达或维修质量不符合要求扣 0.5-2 分		
		2	保持队伍稳定,加强员工岗位培训和练兵，不断提升员工服务技能水平，重要岗位核心人员调整应书面报管理方同意，未经管理方同意扣 0.5-2 分		
		2	服从领导，服从管理，执行到位，不服从、不执行或执行不到位的扣 0.5-2 分		
(五)	资料管理	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	台账档案资料管理科学规范，资料完整安全，台账资料缺失毁损扣 0.5-2 分		
		2	台账资料记录及时、清晰、完整，台账资料记录不及时、不清晰、不完整，记录人不明确扣 0.5-2 分		
		2	物品领用、更换、报废记录手续完备，记录完整，手续不全、记录不完整或无记录扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的培训计划，培训记录填写清晰完整，无培训计划、培训记录或记录不完整的扣 0.5-2 分		
		2	建立问题台账,对考核问题实行分类管理，及时反馈处理结果，无台账或反馈不及时扣 0.5-2 分		
合计得分					

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
问题汇总					

表 A.4 嘉定区机关事务管理局卫生保洁服务综合考核评分表

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
一	质量考核	50	此项分值 50 分，分两大类 20 小项		
(一)	室外公共区域	20	此项分值 20 分，分 10 小项		
1	道路及停车场	4	有明显泥沙或污渍扣 1 分，每 100 平方米内超过三个烟蒂扣 0.5-1 分、纸屑或杂物超过两处扣 0.5 分		
2	花台	1	花台有明显泥灰或污迹扣 0.5-1 分		
3	排水沟	1	排水沟内污泥堆积进排不畅、堵塞或外溢扣 0.5-1 分		
4	化粪池	2	化粪池散发异味大、堵塞或外溢扣 0.5-2 分		
5	宣传标识牌	2	表面有明显积尘、污迹扣 0.5-1 分，出现乱张贴扣 0.5-1 分		
6	屋面、天台及雨篷	2	天台、雨篷明显积尘扣 0.5 分，落水有杂物堵塞不畅、积水扣 0.5-1 分		
7	垃圾箱	2	周围有散落垃圾、超过容积三分之二未及时清理扣 0.5-1 分，有明显污迹和污水流出扣 0.5-1 分		
8	水体区域	2	水面有较大面积垃圾、杂物或青苔漂浮扣 0.5-1 分，水体变质或围岸未及时清洗扣 0.5-1 分		
9	垃圾堆放区	2	垃圾分类标识不清晰扣 0.5-2 分，分类容器配置不正确或缺失扣 0.5-2 分，分类效果差扣 0.5-2		
10	路灯照明	2	照明灯杆、灯罩有明显污渍扣 0.5-1 分		
(二)	室内公共区域	30	此项分值 30 分，分 10 小项		
1	地面 (重点区域)	4	有垃圾、污渍、烟蒂、纸屑各扣 0.5 分，石材未按规定时间打蜡、抛光扣 0.5-1 分，地毯及地板有明显污迹、未及时吸尘和打蜡扣 0.5-1 分		
2	墙面 (重点区域)	3	大理石、瓷砖、喷涂墙面高度一米以内用纸巾擦拭见明显灰尘扣 0.5-1 分，墙纸有污迹扣 0.5-1 分，乳胶墙面有脱落、剥皮、污迹扣 0.5-1 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
3	楼梯及过道	3	楼梯扶手或高度一米以内墙面有明显灰尘、地面不拖扫扣 1-3 分，楼梯内有纸屑、杂物、烟蒂及蜘蛛网等扣 0.5-2 分		
4	电梯	3	表面不擦拭保养或有手印及污迹扣 0.5-2 分，轿厢内有泥灰、纸屑、烟蒂、蜘蛛网等扣 0.5-2 分		
5	洗手间及茶水间	3	天花板、墙面、地面有明显污迹、杂物、蜘蛛网、灰尘等扣 0.5-1 分，有异味扣 0.5-1 分，洁具、水槽及龙头有污斑、积灰扣 0.5-1 分，镜面有污迹、积灰扣 0.5-1 分		
6	走廊及通道	3	墙面、地面、天花板、窗台等有污迹、蜘蛛网等扣 0.5-1 分		
7	地下停车区	3	地面有杂物、树叶、积水等扣 0.5-1 分，管道、窗台及墙面有明显积灰、污迹、蜘蛛网等扣 0.5-1 分		
8	垃圾桶	2	未及时清理、清洗扣 0.5-1 分，有垃圾散落周围或异味扣 0.5-1 分		
9	出风口、指示灯及玻璃门窗	3	风口有积灰、指示灯有污迹扣 0.5-1 分，玻璃门窗有积灰、手印、污迹扣 0.5-1 分		
10	康体及生活服务区	3	更衣区地面有积水、杂物，墙面、更衣箱及更衣凳有异物或污迹等扣 0.5-1 分；冲淋区地面湿滑、杂物、污迹，排水沟堵塞，有异味等扣 0.5-1 分；健身区器械有积灰、污迹扣 0.5-1 分，室内有霉变、异味扣 0.5-1 分		
二	综合考核	50	此项分值 50 分，分五大类 20 小项		
(一)	制度建设	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	建立完善的管理制度，明确岗位工作职责和标准，无相关制度或职责标准不明确扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的考核制度和流程，并严格执行，无相关制度流程或执行不严格扣 0.5-2 分		
		2	建立规范的操作程序和工作流程，并严格执行，无相关操作程序或工作流程扣 0.5-2 分		
		2	建立科学有效的突发事件应急处置预案，无应急处置预案扣 0.5-2 分		
		2	制订切实可行的工作计划，并严格落实，无计划或随意编制计划扣 0.5-2 分		
(二)	服务规范	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	规范执行操作程序和工作流程，违规操作，有人为损坏现象扣 0.5-2 分		
		2	严格遵守管理规章制度和劳动纪律，违反管理规章制度和劳动纪律的扣 0.5-2		
		2	安全保障措施到位，有效防止安全责任事故，安全措施不到位，发生事故扣 0.5-2 分		
		2	着装规范，礼节礼貌好，服务意识强，着装不规范、态度不端正、服务不到位扣 0.5-2 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
		2	按规定做好垃圾分类，确保科学合理，垃圾分类处理不合理扣 0.5-2 分		
(三)	内部监督	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	加强工作纪律考核，工作时间不擅自离岗或串岗，无相关监督考核扣 0.5-2 分		
		2	加强工作规范考核，无违规操作，无相关监督考核扣 0.5-2 分		
		2	加强物品领用管理，做好审批管理，未经审批领用物品或有人为浪费想象扣 0.5-2 分		
		2	加强道德教育与保密教育，有侵占公共财物行为扣 0.5-2 分，有随意翻阅办公室文件资料行为的扣 0.5-2 分		
		2	加强安全教育，发现安全隐患及时上报，未及时上报的扣 0.5-2 分		
(四)	合同执行	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	组织机构不健全，岗位设置不科学，人员配备不合理扣 0.5-2 分		
		2	关键岗位工作人员应政审合格，经培训后上岗，未经政审或培训上岗扣 0.5-2 分		
		2	保持队伍稳定，重要岗位核心人员调整应书面报经管理方同意，未经管理方同意扣 0.5-2 分		
		2	做好节能管理，按规定时间关闭饮水机、照明等，未按规定时间执行的扣 0.5-2 分		
		2	服从领导，服从管理，执行到位，不服从、不执行或执行不到位的扣 0.5-2 分		
(五)	资料管理	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	台账档案资料管理科学规范，资料完整安全，台账资料缺失毁损扣 0.5-2 分		
		2	台账资料记录及时、清晰、完整，台账资料记录不及时、不清晰、不完整，记录人不明确扣 0.5-2 分		
		2	物品领用、更换、报废记录手续完备，记录完整，手续不全、记录不完整或无记录扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的培训计划，培训记录填写清晰完整，无培训计划、培训记录或记录不完整的扣 0.5-2 分		
		2	建立问题台账，对考核问题实行分类管理，及时反馈处理结果，无台账或反馈不及时扣 0.5-2 分		
合计得分					

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
问题汇总					

10.2 考核结果运用

考核分值=（表 1 合计得分+…+表 4 合计得分）/4

考核结果运用如下：

合格（考核分值≥90 分），全额支付当季服务费；

不合格（考核分值<90 分），酌情扣除当季服务费的 1-5%。

若因中标人管理不到位导致发生安全生产事故或消防安全事故的，扣除当季服务费的 20%，并承担全部赔偿责任。

四、投标报价须知

11 投标报价依据

11.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、工作量清单、项目现场条件等。

11.2 招标文件明确的服务范围、服务内容、服务期限、服务质量要求、管理要求与服务标准及考核要求等。

11.3 岗位设置一览表说明

（1）岗位设置一览表应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

（2）采购人提供的岗位设置一览表是依照采购需求测算出的各岗位最低配置要求，与最终的实际履约可能存在小的出入，各投标人应自行认真踏勘现场，

了解招标需求。投标人如发现该表和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件或补充文件予以更正，否则投标人不得对岗位设置一览表中的岗位类别和数量进行缩减。

12 投标报价内容

12.1 依据本项目的招标范围和内容，投标人其投标报价费用组成中，应包括但不限于以下费用：

（1）人员费用：包括工资、社保费、公积金、服装费、福利费（体检费、就餐费、高温费、加班费）等费用支出。

（2）办公费用：项目管理与服务所产生的通讯费、办公用品、宣传文化等费用支出。其中电话及网络接线端口由采购人负责提供。

（3）建构筑物养护及附属设施设备（除消防、电梯、空调、安防等系统外）维护保养费用：保障物业管理区域内共用部位、共用设施设备正常使用和运行的维护费用、监控摄像机维护费用，以及由中标人承担限额标准以内的维修零配件材料费，服务所需工具和装备等费用支出。

（4）公共秩序维护与安全管理费用：维护管理范围内公共秩序与安全管理所需的对讲机、照明灯、应急包、防卫防护器材装备、记录登记册等费用支出。

（5）绿化养护费用：维护管理区域内绿化养护所需的工具器材与设备、修剪、松土除草、施肥、病虫害防治、苗木花草补种、绿化垃圾清运等费用支出。

（6）环境卫生服务费用：保障物业管理区域内保洁服务所需的清洁药剂、清洁工具、低值易耗品（洗手液、卫生纸、擦手纸、垃圾袋等）、生活垃圾清运、有害生物防治等费用支出。

（7）公共卫生防控等费用支出。

(8) 公共责任保险、雇主责任保险。

(9) 物业管理服务企业认为其它必要的费用。

(10) 企业利润。

(11) 税金。

12.2 投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价，投标人没有填写单价和合计价的项目将被认为此项目所涉及的全部费用已包含在其他相关项目及投标总价中。

12.3 投标人应考虑项目履约过程中可能存在的其他任何风险因素。

12.4 投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写《开标一览表》及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格构成等。

12.5 投标报价明细表组成

各项费用的报价明细如下表：

项 目			要 求	分项 报价
1	人员 费用	基本工资	各岗位员工的基本工资标准。	附人员配置表及分项成本分析
		服装费	单位统一购置，员工工作时须统一穿着。	
		社保费	按国家及上海市规定计取。	
		福利费	包括体检费、就餐费、高温费、劳防用品费、加班费等	
		培训费	员工的日常培训费	
2	建构筑物及附属设施设备维护与小修耗材费		建构筑物养护及附属设施设备（除消防、电梯、空调、安防等系统外）维护与日常小修的零配件耗材费、监控摄像机维护费用(自行报价)	

3	绿化养护耗材费	绿化养护所需的工具器材与设备、施肥、病虫害防治、苗木花草补种等费用(自行报价)	
4	秩序维护耗材费	对讲机、照明灯、应急包、防卫防护器材装备、记录登记册等费用(自行报价)	
5	环境卫生耗材费	清洁药剂、清洁工具、低值易耗品（洗手液、卫生纸、擦手纸、垃圾袋）、生活垃圾清运、有害生物防治等耗材费（自行报价）	
6	企业管理费	按人员费用总额的%报价（自行报价）	
7	其他	项目实施过程中发生的不可预见的费用(自行报价)	
8	利润	按（1+2+3+4+5+6+7）的%计取	
9	税金	按国家及上海市规定缴纳	
投标总计			

备注：投标人应按照服务项目的特点和性质，分项说明并计算出本项目范围内各人员费用、各项设施设备维护费用、各类耗材费用的组成。成本测算和列项要求完整、成本分析依据充分，人员、材料经费测算合理。

附件 1：

保洁低值易耗品清单

序号	品 名	规格型号	备 注
1	擦手纸	225*228 原木单层三折	每包 200 抽
	擦手纸	原木浆单层三折	每包 200 抽
2	大盘纸	原木浆纸质三层	每卷 240 米
3	环保垃圾袋	100*120	每包 50 只
4	环保垃圾袋	90*100	每包 50 只
5	环保垃圾袋	80*90	每包 50 只
6	环保垃圾袋	80*100	每包 800 只
7	环保垃圾袋	80*90 黑	每箱 100 卷
8	环保垃圾袋	60*80	每箱 100 卷
9	环保垃圾袋	60*80 彩色	每箱 100 卷
10	环保垃圾袋	50*60	每箱 100 卷
11	环保垃圾袋	45*55	每箱 100 卷
12	环保垃圾袋	45*50 彩色	每箱 100 卷
13	环保垃圾袋	垃圾车用 240L 黑	每包 10 只
14	卷纸	1008 蓝色经典 180G	每箱 10 包
15	洗洁精	25KG	
16	面巾纸	原木浆纸质三层	每包 200 抽
17	面巾纸	原木浆纸质三层	每包 200 抽

备注：中标人应按上述品名、规格型号的低值易耗品进行配置。

五、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》“三、投标文件”中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（但不限于）下列内容：

1、商务响应文件由以下部分组成：

- （1）投标函；
- （2）开标一览表；

- (3) 报价分类明细表；
- (4) 资格条件及实质性要求响应表；
- (5) 与评标有关的投标文件主要内容索引表；
- (6) 法定代表人授权委托书，含法定代表人、被授权人身份证扫描件；
- (7) 投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证、组织机构代码证（若为多证合一的仅提供营业执照或事业单位、社会团体法人证书）；
- (8) 提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函及没有重大违法记录的声明；
- (9) 投标人与采购项目相关的资质证书；
- (10) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等；
- (11) 投标人基本情况简介；
- (12) 投标人质量管理体系等方面的认证证书（如有）；
- (13) 投标人认为可以证明其能力、业绩、信誉和信用的其他相关材料。

2、技术响应文件由以下部分组成：

- (1) 技术响应内容，按有关表格填写：
 - ①投标人与物业管理服务相关的资质、荣誉等证书汇总表；
 - ②主要管理制度一览表；
 - ③人员来源一览表；
 - ④拟投入本项目的主要设备一览表；
 - ⑤本项目日常消耗材料明细表；

⑥项目经理情况表；

⑦主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表。

(2) 投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。投标人应详细描述针对本项目的服务方案，至少包含下列内容：

①整体服务方案：

A 服务理念和目标：结合本项目具体情况（物业区域范围、建筑面积、设备设施配置等）及物业使用性质特点，提出物业管理服务的定位和具体目标。

B 服务方案：根据本项目的实际情况及特点，针对招标文件附件中所载明的本项目物业管理服务的具体内容和要求，一一对应地提出详细并具有可操作性的服务方案，以及投标人认为需要提供的其它服务方案。服务方案应包括针对本项目特点、重点和难点的分析及解决措施。

C 服务质量保证措施：投标人保证物业管理服务质量的各種措施；服务质量检查、验收的方法和标准等。

D 应急预案：按照要求制订发生突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气，突然断水、断电、断天然气、燃气泄露，浸水或漏水，空调、电梯故障，火警，集体性事件以及其他突发事件）时的应急预案及相应的措施，以及应急预案的培训和演练安排。

②节能、环保、健康和安全管理方案：能源消耗、环境保护和安全生产的现状分析，节能降耗、污染预防和健康安全的思路、方案、目标、措施等。在保证物业管理服务质量的条件下，要充分运用节能、环保的新方法和新技术，制定有效降低物业运行各类能耗和环境污染的措施；贯彻执行环境保护、劳动保护、劳动防护、职业卫生和安全生产的法律法规和有关要求，构建节能、低碳、环保、

健康和安全的物业管理服务新模式。

③项目管理组织架构及管理制度：项目管理机构及其工作方法与流程，项目经理的管理职责，内部管理的职责分工，日常管理制度（工作制度、岗位制度等），以及公司对于项目的监管控制和服务支持。

④项目人员配置：拟投入本项目的总人数，人员来源或用工机制，项目经理、管理和专业人员设置及岗位职责，项目经理及主要管理和专业人员简况，服务人员岗位设置具体安排等。提供项目经理及主要管理和专业人员的学历证书、岗位资格证书、职业资格证书、培训证书和获奖荣誉证书复印件。

⑤投标人的服务承诺：投标人关于房屋及配套设备、设施完好率，房屋零修、急修及时率，维修工程质量合格率，绿化完好率，保洁率，道路完好率，业主综合满意率，火灾发生率，治安事件发生率等服务质量指标的承诺，以及投标人为用户提供特色服务和各种措施等。

（3）《投标人近三年以来类似项目一览表》：

包括类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务日期等合同要素的相关内容。

（4）按照《招标需求》要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

以上各类响应文件格式详见招标文件第六章《投标文件有关格式》（格式自拟除外）。

3、上传扫描文件要求

投标人应按照招标文件规定提交扫描文件，并按照规定在电子采购平台网上

招投标系统上传其所有资料，文件格式参考第六章投标文件有关格式，**所有资质等相关证明材料的原件复印件需加盖红色公章扫描上传**。含有公章，防伪标志和底纹类文件（如投标函、营业执照、身份证、认证证书等）应当清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供。否则视作投标人放弃潜在中标资格，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

第五章 竞争性磋商程序及评审办法

一、响应无效情形

1、磋商小组将按照《供应商须知》以及《资格条件及实质性要求响应表》要求对响应文件进行初审，响应文件不符合《资格条件及实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效响应。

2、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目磋商的，相关响应均无效。

3、除上述以及法律法规所规定的响应无效情形外，响应文件有其他不符合磋商文件要求的均作为评审时的考虑因素，而不导致响应无效。

二、竞争性磋商程序

（一）磋商方法

根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及政府采购相关规定，结合项目特点，磋商小组所有成员对响应文件进行评审，并根据磋商文件规定的程序、评定成交的标准等事项与实质性响应磋商文件要求的供应商分别进行磋商。

（二）磋商小组

磋商小组由采购人代表和评审专家共 3 人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的 2/3。采购人代表不得以评审专家身份参加本部门或本单位采购项目的评审。集中采购机构将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

（三）磋商程序

1、响应文件初审。初审包括资格性检查和符合性检查。首先，依据法律法规、竞争性磋商文件以及《资格条件及实质性要求响应表》的要求的规定，审查、确定供应商是否具备磋商资格。其次，依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，确定响应文件是否对磋商文件的实质性要求作出了响应。

2、磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

3、磋商通知。采购方将通知所有通过初审的供应商参加磋商。未按通知要求参加的供应商视为放弃本项目磋商。

4、比较与评审。按磋商文件规定的程序、评定成交的标准等事项，磋商小组对资格性检查和符合性检查合格供应商的响应文件进行评审。磋商小组所有成员集中与每一个合格供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最终响应文件（包括最终报价，磋商文件未发生实质性变动的，供应商仅需提供最终报价及根据磋商情况作出的相关承诺）。

5、在磋商过程中，经采购人确认后，磋商小组有权根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。对磋商文件做出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组将及时以书面形式同时通知

所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签章或者加盖供应商公章。由授权代表签章的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签章并附身份证明。

6、磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。**已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。**磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。**符合政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家。**

7、经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。磋商小组将按磋商文件中规定的评审方法和标准（见“磋商评分细则”），对资格性检查和符合性检查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

8、推荐成交候选供应商名单。磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。**符合政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商只有 2 家的，可以推荐 2**

家成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。根据规定，采购人按照成交候选人排名顺序确定成交供应商。

（四）评分细则

本项目具体评分细则如下：

1、供应商报价分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：磋商报价分 = （磋商基准价/最后磋商报价）× 价格权值 × 100

（2）评标基准价：是经初审合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足磋商文件要求且价格最低的报价。

（3）最后磋商报价：最终报价无缺漏项的，最终报价即最后磋商报价；最终报价有缺漏项的，按照其他供应商相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其最终报价 10% 的，其最终报价也即最后磋商报价，缺漏项的费用视为已包括在其最终报价中，经过计算的缺漏项价格超过其最终报价 10% 的，其响应无效。

（4）如果非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 % 的扣除，用扣除后的价格参与评审；如果非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的投标人，给予其报价 5% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业，其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政

策。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

（5）供应商不得以低于成本的报价竞标。如果磋商小组发现供应商的报价明显低于其他响应报价,使得响应报价可能低于其成本的,将要求该供应商作书面说明并提供相关证明材料。供应商不能合理说明或不能提供相关证明材料的,磋商小组将认定该供应商以低于成本报价竞标,其作无效响应处理。

嘉定区塔城路 264 号等区域物业管理服务项目包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价分	0~10	报价分 = 价格分值 10 × (评标基准价/评审价)
整体服务方案策划及实施方案	0~27	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。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。较好的为 19-27 分(实施方案全面合理、合法，能确保项目目标的实现；应急预案完善全面，可操作性强)；一般的为 10-18 分（实施方案较为全面且基本合理、合法，基本确

		保项目目标的实现；应急预案有部分缺项，操作性一般）；较差的为 0-9 分（实施方案不全面，部分有不符合法律、法规表述，无法确保项目目标的实现；应急预案较不全面、缺项较多，操作性差）。
节能、环保、健康和安全 管理	0~9	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 implementation 措施和预计目标成效；3、环境保护的管理思路 and implementation 措施；4、职业健康和劳动保护（防护）的管理思路 and implementation 措施；5、职业健康 and 安全生产的管理思路 and implementation 措施。二、评分标准：较好的为 7-9 分（对服务内容理解全面，完全适合并优于项目需要）；一般的为 4-6 分（理解服务内容，适合项目需要）；较差的为 0-3 分（对服务内容缺乏全面理解，实施有 risk）。
项目管理组织架构和 内 控管理制度	0~9	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。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。较好的为 7-9 分（服务理念先进、有创意，管理目标明确，监督措施有效，特点分析透彻，措施合理），一般的为 4-6 分（服务理念一般，管理目标基本符合项目要求，监督措施较为有效，特点分析不到位，措施欠合理），较差的为 0-3 分（服务理念陈旧，目标空洞，监督措施空泛，特点分析和措施空洞）。
项目经理	0~9	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.管

		理能力；6、工作思路。 二、评分标准：较好的为7-9分（满足并优于采购文件，人员技能素质高，能很好地完成各项物业管理），一般的为4-6分（满足采购文件要求，人员技能素质尚可，能够完成各项物业管理），较差的为0-3分（基本满足采购文件要求，人员技能素质有待提高，可能影响服务质量）。
项目人员配置	0~8	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；4.留用人员安置（如有的话）。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。较好为6-8分（人员配置合理，职责分工明确，管理制度全面、合理、合法，实施和监督措施有效）；一般的为3-5分（人

		员配置较合理，管理制度基本全面、合理、合法，实施和监督措施较有效)；较差的为 0-2 分（人员配置较不合理，管理制度较不全面、不合理，实施和监督措施空泛）。
服务承诺及优惠承诺	0~8	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。 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。较好为 6-8 分(对各项指标的承诺齐全，符合采购文件要求，且可行)；一般的为 3-5 分(对各项指标的承诺大部分符合采购文件要求，且比较可行)；较差的为 0-2 分（对各项指标的承诺大部分不符合采购文件要求）。
近三年以来类似项目业绩	0~8	近三年内（2022 年 1 月-至今）类似项目业绩：是否属于有效的类似项目业绩由磋商小组根据供应商提供的业绩在业务

		内容、服务特点等方面与本项目的类似程度进行认定。有一个有效业绩得1分，每增加一个有效业绩加1分，最高得分为8分。供应商需提供类似项目业绩的合同扫描件。
近三年内投标人获奖或荣誉情况	0~4	近三年内（2022年1月-至今）投标人获全国获省（直辖市）级奖项或荣誉的每有一项得2分，以上累计加分最高为4分，投标人应提供在有效期内的相关证明材料。
近三年内所管项目业主满意度评价	0~2	近三年内（2022年1月-至今）类似管理项目采购人（业主方、使用方）的书面业绩评价。有书面评价的，每一个得1分，最多得2分。投标人应提供在有效期内的相关证明材料。
通过质量管理体系认证等情况	0~6	通过质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，环境管理体系认证，并在认证有效期内的，通过1项为2分，以上累计加分最高为6分。供应商需提供相关证明材料。

第六章 磋商响应文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、磋商响应函格式

致：_____（采购方名称）

根据贵方_____（项目名称、项目编号）采购的磋商公告及采购邀请，（姓名和职务）被正式授权代表供应商_____（供应商名称、地址），按照网上投标系统规定向贵方提交响应文件 1 份。

据此函，供应商兹宣布同意如下：

1.按磋商文件规定，我方的报价总价为_____（大写）元人民币。

2.我方已详细研究了全部磋商文件，包括磋商文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受磋商文件的各项规定和要求，对磋商文件的合理性、合法性不再有异议。

3.磋商响应有效期为自磋商之日起_____日。

4.如我方成交，响应文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按磋商文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。

5.如果我方有磋商文件规定的不予退还保证金的任何行为，我方的保证金可被贵方没收。

6.我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本磋商有关的一切证据或资料。

7.我方已充分考虑到磋商响应期间网上递交响应文件会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成的响应内容不一致、利益受损或磋商失败，承担全部责任。

9.我方同意响应内容以网上投标系统磋商时的内容为准。我方授权代表将对与我方有关的内容进行核对并确认，授权代表未进行核对及确认的，视为我方对磋商内容无异议。

10.为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其响应货物和相关服务，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

（1）我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。

（2）我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：

（3）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：_____

电话、传真：_____

邮政编码：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

供应商授权代表签名：_____

供应商名称（公章）：_____

日期：____年____月____日

2、报价一览表

项目名称：

项目编号：

嘉定区塔城路 264 号等区域物业管理服务项目包 1

包名称	服务期限	金额(总价、元)

说明：

（1）“金额（元）”指磋商总报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个数位。

（2）供应商应按照《采购需求》和《供应商须知》的要求报价。

（3）磋商报价表内容与响应文件其它部分内容不一致时以磋商报价表内容为准。

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：____年____月____日

3、报价分类明细表格式

项目名称：

项目编号：

项 目			要 求	分项 报价
1	人员 费用	基本工资	各岗位员工的基本工资标准。	附人员配置表及分项成本分析
		服装费	单位统一购置，员工工作时须统一穿着。	
		社保费	按国家及上海市规定计取。	
		福利费	包括体检费、就餐费、高温费、劳防用品费、加班费等	
		培训费	员工的日常培训费	
2	建构筑物及附属设施设备维护与小修耗材费		建构筑物养护及附属设施设备（除消防、电梯、空调、安防等系统外）维护与日常小修的零配件耗材费、监控摄像机维护费用(自行报价)	
3	绿化养护耗材费		绿化养护所需的工具器材与设备、施肥、病虫害防治、苗木花草补种等费用(自行报价)	
4	秩序维护耗材费		对讲机、照明灯、应急包、防卫防护器材装备、记录登记册等费用(自行报价)	
5	环境卫生耗材费		清洁药剂、清洁工具、低值易耗品（洗手液、卫生纸、擦手纸、垃圾袋）、生活垃圾清运、有害生物防治等耗材费（自行报价）	
6	企业管理费		按人员费用总额的%报价（自行报价）	
7	其他		项目实施过程中发生的不可预见的费用(自行报价)	
8	利润		按（1+2+3+4+5+6+7）的%计取	
9	税金		按国家及上海市规定缴纳	
投标总计				

说明：

（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个数位。

（2）供应商应按照《采购需求》和《供应商须知》以及物业管理服务定价成本

监审办法（试行）的要求报价。

（3）响应报价应考虑国家政策性最低工资调整因素。

（4）供应商应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（5）分项目明细报价合计应当与报价一览表的报价相等。

（6）供应商应按照服务项目的特点和性质，分项说明并计算出本项目范围内各类费用的组成。成本测算和列项要求完整、成本分析依据充分，人员、耗材经费测算合理。

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：____年____月____日

4、资格条件及实质性要求响应表

项目名称：

项目编号：

嘉定区塔城路 264 号等区域物业管理服务项目资格审查要求包 1

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级 / 包级
1	自定义	法定基本条件	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅提供营业执照）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函及没有重大违法记录的声明。2、未被列入“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 失信被执行人名单、重大违法案件当事人名单和中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。	包 1
2	自定义	供应商资质	符合磋商文件规定的合格供应商资质条件。	包 1
3	自定义	联合响应	不接受联合响应。	包 1
4	自定义	专门面向中小企业采购	请根据要求上传《中小企业声明函》及相关材	包 1

			料。格式以采购文件要求为准	
--	--	--	---------------	--

嘉定区塔城路 264 号等区域物业管理服务项目符合性要求包 1

序号	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	响应文件签署等要求	符合磋商文件规定：（1）响应文件由法定代表人或授权代表签字（或盖章）并加盖供应商公章；（2）在响应文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按磋商文件规定格式提供法定代表人授权委托书；（3）按磋商文件要求提供被授权人身份证。	包 1
2	磋商响应有效期	符合磋商文件规定：不少于 90 天。	包 1
3	磋商报价	1、不得进行选择 性报价（响应报价应是唯一的，磋商文件要求提供备选方案的除外）； 2、不得进行可变	包 1

		的或者附有条件的响应报价；3、响应报价不得超出磋商文件标明的采购预算金额或项目最高限价；4、不得低于成本报价。	
4	交付日期	本项目的期限为10个月，自2025年3月1日起至2025年12月31日止。	包1
5	“★”要求	符合磋商文件采购需求中标有“★”的要求。	包1
6	其他无效响应情况	不存在磋商文件规定的其他无效响应情况。	包1

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：____年____月____日

5、与磋商有关的响应文件主要内容索引表

项目名称：

项目编号：

项 目 内 容	具备的条件说 明	响 应 内 容 说 明 (是 / 否)	详细内容所对应响应文件 页次	备 注
1				
2				
3				
4				

说明：上述具体内容要求可以参照本项目及评分细则。

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：____年____月____日

6、法定代表人授权书格式

致：上海市嘉定区政府采购中心

我_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工_____（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心_____项目的采购活动，并代表我方全权办理针对上述项目的磋商、响应文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自磋商响应截止之日起直至我方的磋商响应有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人（委托人）签字或盖章：

代理人（受托人）签字或盖章：

单位名称及盖章：

地址：

日期：

法定代表人身份证
（复印件）正面

法定代表人身份证
（复印件）反面

被授权人身份证
（复印件）正面

被授权人身份证
（复印件）反面

7、供应商基本情况简介格式

（一）基本情况：

- 1、单位名称：
- 2、地址：
- 3、邮编：
- 4、电话/传真：
- 5、成立日期或注册日期：
- 6、行业类型：

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

- 1、实收资本：
- 2、资产总额：
- 3、负债总额：
- 4、营业收入：
- 5、净利润：
- 6、上交税收：
- 7、在册人数

（三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：
- 2、企业资质证书情况：
- 3、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况：
- 4、其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据采购方进一步要求出示有关资料予以证实。

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：____年____月____日

8、《联合体协议书》格式（如有）

联合响应各方：

甲方：

法定代表人：

住所：

乙方：

法定代表人：

住所：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

根据《政府采购法》第二十四条之规定，为响应上海市嘉定区政府采购中心组织实施的_____项目（项目名称、招标编号）的招标活动，各方经协商，就联合进行响应之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以 为牵头人进行响应，并按照磋商文件的规定分别提交响应文件。

二、在本次响应过程中，牵头人的法定代表人或授权代理人根据磋商文件规定及响应内容而对招标方和采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合响应各方产生约束力。如果成交并签订合同，则联合响应各方将共同履行对招标方和采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合响应其余各方保证对牵头人为响应本次招标而提供的服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合响应中，甲方承担的合同份额为元，乙方承担的合同份额为元。

甲方承担的工作和义务为：

乙方承担的工作和义务为：

五、本协议提交招标方后，联合响应各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

六、本协议一式三份，甲、乙双方各持一份，另一份作为响应文件的组成部分提交上海市嘉定区政府采购中心。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

法定代表人（签字）：

20 年 月 日

20 年 月 日

9、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. （标的名称），属于**物业管理行业**；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员__人，营业收入为__万元，资产总额为__万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于**物业管理行业**；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员__人，营业收入为__万元，资产总额为__万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

说明：（1）中小企业划型标准为：《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工业和信息化部联企业〔2011〕300号）。

（2）如投标人为联合投标的，联合体各方需分别出具上述《中小企业声

明函》。

（3）投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，视为未提供《中小企业声明函》，不享受政府采购促进中小企业发展政策。

（4）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。

10、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

- 1.具有健全的财务会计制度；
- 2.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

11.没有重大违法记录的声明

我方在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

12、残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

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

- （1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- （2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- （3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- （4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所

在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

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

如供应商不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

13、《分包意向协议书》格式（如有）

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（……公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）自愿达成分包意向，参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立意向如下：

一、分包意向各方关系：

（甲公司全称）为投标方、（乙公司全称）、（……公司全称）为分包意向供应商，（甲公司全称）以投标供应商的身份参加本项目的响应。若中标，（甲公司全称）与采购人签订政府采购合同。承接分包意向的各供应商与（甲公司全称）签订分包合同。（甲公司全称）就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

二、有关事项约定如下：

1.如中标，分包供应商分别与（甲公司全称）签订合同书，并就中标项目分包部分向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

2.分包意向供应商 1 （公司全称） 为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）占合同总金额___%的工作内容。

3.分包意向供应商 2 （公司全称）为（请填写：大型、中型、小型、微型）

企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）占合同总金额___%的工作内容。

三、接受分包的企业与分包企业之间的关系：

1.分包意向供应商 1 （公司全称）与分包企业之间（请填写：是否存在）直接控股、管理关系的情形。

2.分包意向供应商 2 （公司全称）与分包企业之间（请填写：是否存在）直接控股、管理关系的情形。

四、如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，（甲公司全称）同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、如中标，分包意向供应商不得以任何理由提出终止本意向协议。

六、本意向书在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，有效期延续至合同履行完毕之日。

七、本意向书正本一式___份，（甲公司全称）及各分包意向供应商各持一份，一份作为投标文件的组成部分提交上海市嘉定区政府采购中心。

甲公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

乙公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

……公司全称（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

年 月 日

注：1. 各方成员应在本意向书上共同盖章确认。

2. 本意向书内容将作为签订合同的附件之一。

二、技术响应文件有关表格格式

1、供应商与物业管理服务相关的资质、荣誉等证书汇总表

项目名称：

项目编号：

序号	资质、荣誉等证书名称	数量	详细内容所在 响应文件页次	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
.....				

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期： 年 月 日

2、主要管理制度一览表

项目名称：

项目编号：

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
.....			

说明：列出目录即可，主要规章制度的具体内容可在技术响应文件相应部分另行提供。

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期： 年 月 日

3、人员来源一览表

项目名称：

项目编号：

序号	岗 位 名 称	数 量	人 员 来 源
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
.....			

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

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期： 年 月 日

4、拟投入本项目的主要设备一览表

项目名称：

项目编号：

序号	设备名称	型号规格	数量	设备 使用 年限	已使 用 时 间	设备来源		
						本单 位所 有	租赁	其 他
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
.....								

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期： 年 月 日

5、本项目日常消耗材料明细表

项目名称：

项目编号：

序号	材料名称	品牌	供应厂家	单价/单位	月消耗量	小计	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
.....							

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期： 年 月 日

6、项目经理情况表

项目名称：

项目编号：

姓名		出生年 月		文化程 度		毕 业 时 间	
毕业院 校和专 业			从事物 业管理 服务工 作年限			联 系 方 式	
职业资 格			技 术 职 称			聘 任 时 间	
主要工作经历： 主要管理服务项目： 主要工作特点： 主要工作业绩： 胜任本项目经理的理由： 本项目经理管理思路和工作安排： 本项目经理每周现场工作时间：							

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：____年____月____日

7、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

项目编号：

项目组成员姓名	年龄	在项目组中的岗位	学历和毕业时间	职称及职业资格	进入本单位时间	相关工作经历	联系方式	证书复印件在标书中页码
.....								

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：____年____月____日

8、供应商近三年以来类似项目一览表

项目名称：
项目编号：

序 号	年 份	项 目 名 称	物 业 类 型	项 目 建 筑 面 积 (m2)	合 同 金 额 (万元)	管理年限	用户情况		
							单位名称	经 办 人	联系方式
1									
2									
3									
...									

说明：（1）近三年指：从磋商响应截止之日起倒推三年以内正在进行或已完成的项目。

（2）需提供类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务日期等合同要素的相关内容。

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期： 年 月 日

第七章 合同文本

合同通用条款及专用条款

合同统一编号：[合同中心-合同编码]

项目名称：[合同中心-项目名称]

项目编号：310114000241211155221-14184084

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称]

乙方：[合同中心-供应商名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

地址：[合同中心-供应商所在地]

邮政编码：[合同中心-采购单位邮
编]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮
编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电
话]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

传真：[合同中心-采购单位传真]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见招标文件和投标文件。

1.2 项目简介：本次物业项目是嘉定区卫健委、交通委等主管机关部分事业单位办公所在地。四面边界至：东至嘉定区金沙路，南至嘉定区塔城路、西至嘉定区小学桥路、北至嘉定区金沙小区。所涉及的物业管理服务内容包括（一）物业综合管理服务；（二）建构筑物管理与养护；（三）附属设施设备运行管理与维护保养；（四）公共秩序维

护与安全管理（含保安器材装备）；（五）环境卫生服务（含保洁低值易耗品，详见附件 1）；（六）绿化养护服务；（七）其他衍生服务（公共卫生防控等服务）。

2、合同价格、服务地点和服务期限：

2.1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整，大写金额：[合同中心-合同总价大写]。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点：嘉定区塔城路 264 号等区域。

2.3 服务期限：[合同中心-合同有效期]。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。

乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款方式：**[合同中心-支付方式名称]**。本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订，且财政资金到位后，原则上每季度支付一次相应的合同款项。采购人将以银行转账方式支付，中标人须向采购人开具正式发票，所涉及税金由中标人承担。采购人将对中标人的人工费用（工资、社保费、公积金、服装费、福利费、就餐费、高温费、加班费等）发放情况进行全过程监督。

结算原则：在服务期限内，采购人对中标人的服务质量进行定期考核，依照考核结果按实结算。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1、甲方有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方

及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8. 6 如果甲方因工作需要对外进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9. 2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9. 4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9. 5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9. 6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9. 7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9. 8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10. 1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10. 2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第13条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交/的履约保证金。履约保证金应自出具之

日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19. 1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19. 2 本合同一式贰份，甲乙双方各执一份。

20. 合同附件

20. 1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

20. 3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21. 1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人(签章)：(自动获取参数)

法定代表人或授权委托人(签章)：(自动获取参数)

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间_1]

合同签订点:网上签约

第八章 质疑受理要求及附件

按照本项目责任分工，质疑事项涉及磋商组织程序、成交结果等的，供应商提出质疑的对象为集中采购机构；质疑事项涉及项目采购需求的，供应商提出质疑的对象为采购人；供应商提出质疑但无法区分质疑对象的，先交由集中采购机构梳理区分再行使质疑。

一、质疑受理联系方式：

1.集中采购机构

联 系 人：严佑亮

联系电话：69989888 转 2608

2.采购人

联系人：瞿军民

联系电话：021-69989625

二、质疑函提交要求：

供应商提交的质疑函应当一式三份。质疑函应当包括下列主要内容：

- （一）供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- （二）采购项目的名称、编号及分包号；
- （三）质疑的具体事项、质疑请求和主张；
- （四）质疑所依据的具体事实和根据（应当附有充足有效的线索和相关证据材料），所依据的有关法律、法规、规章、规范性文件名称及具体条款的内容；
- （五）提出质疑的日期。

质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或者主要负责人签字并加盖公章。

供应商可以委托代理人办理质疑事务。代理人应当向采购中心提交授权委托书及代理人合法、有效的身份证明，授权委托书应当载明委托代理的具体事项、权限及有效期限。

三、质疑有下列情形之一的，采购中心将驳回质疑：

- （一）质疑缺乏事实和法律依据的；
- （二）质疑供应商捏造事实、提供虚假材料的；

（三）质疑已经处理并答复后，质疑供应商就同一事项又提起质疑且未提供新的有效证据的；

（四）其他根据相关法律、法规、政府采购规章应当予以驳回的情形。

四、附件：

附件 1：质疑函

附件 2：法定代表人授权书

附件 1

质疑函

质疑供应商：（名称、地址、邮政编码、联系方式等）

法定代表人：（姓名、职务、地址、联系方式等）

委托代理人：（姓名、职务、地址、联系方式等）

被质疑人：（名称、地址、邮政编码、联系方式等）

_____：

本供应商认为_____（采购项目名称、编号，第几包）的
（采购文件、采购过程或中标、成交结果）使我们的权益受到损害，现向你单位提出
书面质疑。

一、具体质疑事项：

1、_____。

2、_____。

.....

二、质疑请求和主张：

_____。

三、事实依据、理由（事实陈述及所依据的有关法律、法规、规章、规范性文件
名称和具体条款）：

_____。

附件：相关证明材料

本人或法定代表人或主要负责人签章：

单位公章：

_____年__月__日

附件 2

法定代表人授权书

_____：
本人_____（姓名、职务），系注册地址位于
的_____（公司名称）法定代表人，兹代表本公司授权
(被授权人的姓名、所属单位、职务)，其身份证号码：_____，为本公
司的合法代理人，就_____项目（项目名称、编号）采购向贵中心提出
质疑，其有权以本公司名义处理一切与之有关的事务并做出相应决定。

本授权书自签发之日起至_____年____月____日止始终有效。

法定代表人签字或盖章：_____

职 务：_____

地 址：_____

代理人(被授权人)签字或盖章：_____

职 务：_____

公司名称：_____

(公章)

日 期：_____