

项目编号：310110000250923137879-10275796

2025 年 962121 平台运行及应急 维修

单 一 来 源 文 件

采购单位：上海市杨浦区住房保障和房屋管理局

地 址：上海市杨浦区长岭路 115 号

2025年10月17日

2025年10月17日

目 录

第一章	单一来源采购邀请	3
第二章	供应商须知	6
第三章	采购内容	17
第四章	采购合同主要条款指引	23
第五章	单一来源采购响应文件格式附件	30

第一章 单一来源采购邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购非招标采购方式管理规定》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》规定，经采购人推荐，上海市财政局批准，现就下列项目向包 1：上海卫百辛（集团）有限公司。行单一来源采购：

一、项目编号：310110000250923137879-10275796

二、采购内容及数量

包号	包名称	数量	单位	预算金额 (元)	简要规格 描述或包 基本概况 介绍	最高限价 (元)	备注
1	2025 年 962121 平台运 行及应 急维修 经费首 付款	2		4128500.00	采购 方授 权成 交方 负责 受理 本区 内居 民对 住宅 小区 综合 管理 的物 业报	4128500.00	

					修、 咨 询、 投 诉、 重 大 事 项 报 告 等 事 项。		
--	--	--	--	--	--	--	--

三、合格供应商的资格要求

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定
- 2、未被“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单
- (1)与本项目招标代理机构的负责人为同一人或者存在直接控股和管理关系的供应商不得参加本次政府采购活动。
- (2)单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人,不得同时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。
- (3)本项目非专门面向中小企业采购。
- (4)本次招标不接受联合体投标。

2025 年 962121 平台运行及应急维修资格审查要求包 1

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级/包级
----	----	------	------	--------

四、单一来源采购的时间和地点:

时间: 2025-10-22 10:30:00
地点: 上海市杨浦区国定东路 275-8 号 508 室

供应商应准时将单一来源采购响应文件密封送交到上述地点，并派全权代表出席（全权代表应当是供应商的在职正式职工，并携带身份证等有效证明出席）。

五、单一来源采购文件的获取：

供应商报名后可到项目经办人处领取。

六、报名方式：

本项目实行网上报名，不接受现场报名。供应商登录上海市政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）进行报名。

七、单一来源采购保证金：

[投标保证金收款账户（金额、开户行、户名、账号等）]

供应商应于 将保证金以网银、汇票、电汇、转帐支票方式（不接受以现金支票、现金及个人转账方式交纳的保证金），保证金若以电汇、网银方式交纳的，请将电汇底单、网银电脑打印凭证写上所投项目名称、编号、供应商联系人、联系电话。

第二章 供应商须知

前附表

序号	内 容 及 要 求
1	项目名称及数量：详见《单一来源采购邀请》
2	是否允许进口产品： 不允许进口产品
3	单一来源采购保证金应按《单一来源采购邀请》七规定交纳。
4	保证金退还：成交供应商的单一来源采购保证金在合同签订后5个工作日内退还。 供应商办理退还单一来源采购保证金手续时需提供上海市政府采购中心开具的交入单一来源采购保证金凭证退款联，并按凭证要求准备资料。 详见上海市政府采购网： http://www.zfcg.sh.gov.cn/ ， 位置：“首页-在线服务”。
5	转包与分包： 否； 联合投标： 不允许 。
6	演示时间： 不进行演示
7	单一来源采购响应文件组成：由资信及商务文件、技术文件正本各 1 份、副本各1份。
8	采购结果公示：采购结果经采购人确认后，采购中心将于2个工作日内在上海市政府采购网上公告成交结果，并向成交供应商发出成交通知书。
9	签订合同时间：成交通知书发出后30日内。
10	合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%。

11	付款方式：国库集中支付（采购人自行支付），详见各标项的资信及商务要求表。
12	解释：单一来源采购文件的解释权属于上海晟兮工程招标咨询有限公司。

一、总 则

单一来源是指采购人为了从某一特定供应商处采购货物、工程和服务，采购中心组织具有相关经验的专业人员与供应商商定合理的成交价格并保证采购项目质量的采购方式。

（一）适用范围

仅适用于本次单一来源采购文件中政府采购的项目

（二）定义

1. “采购机构”系指组织本次采购的上海晟兮工程招标咨询有限公司。

2. “供应商”系指向采购中心提交单一来源采购响应文件的单位。

3. “采购人”系指委托采购中心采购本次项目的国家机关、事业单位和团体组织。

4. “产品”系指供应商按单一来源采购文件规定，须向采购人提供的一切设备、保险、税金、备品备件、工具、手册及其它有关技术资料 and 材料。

5. “服务”系指单一来源采购文件规定供应商须承担的安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。

6. “项目”系指供应商按单一来源采购文件规定向采购人提供的产品和服务。

（三）供应商全权代表委托

全权代表须携带有效身份证件。如全权代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书（正本用原件，副本用复印件，

格式见附部分)。

(四) 单一来源采购费用

不论采购结果如何, 供应商均应自行承担所有与单一来源采购有关的全部费用 (单一来源采购文件有其他规定除外)。

1. (五) 单一来源采购文件的澄清与修改

1. 在采购过程中, 协商小组可以根据单一来源采购文件和协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, 但不得变动单一来源采购文件中的其他内容。实质性变动的内容, 须经采购人代表确认, 该实质性变动是单一来源采购文件的有效组成部分, 并以书面形式通知供应商。

2. 单一来源采购文件澄清、答复、修改、补充的内容为单一来源采购文件的组成部分。当单一来源采购文件与单一来源采购文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时, 以最后发出的书面文件为准。

二、单一来源采购响应文件的编制

(一) 单一来源采购响应文件的组成

单一来源采购响应文件由资信及商务文件、技术文件二部份组成。

1、资信及商务文件

A. 资信文件:

- (1) 响应声明书 (格式见附件);
- (2) 法定代表人授权委托书 (格式见附件);
- (3) 提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章;

事业单位的, 则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章;

(4) 提供采购邀请中符合供应商的特定条件要求的有效的的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

B、商务文件:

- (1) 供应商情况介绍（主要产品、技术力量、生产规模、经营业绩等）；
- (2) 供应商认为可以证明其能力或业绩的其他材料；
- (3) 类似成功案例的业绩证明（供应商同类项目实施情况一览表、合同复印件、用户验收报告）；
- (4) 资信及商务响应表（格式见附件）；
- (5) 节能环保等的资质证书或文件（若有）；
- (6) 报价明细一览表（格式见附件）；
- (7) 供应商认为需要的其他文件资料；

2. 技术文件

- (1) 对本项目的技术服务类总体要求的理解；
- (2) 项目总体架构及技术解决方案
- (3) 设备配置清单；
- (4) 技术响应表；
- (5) 保证工期的施工组织方案及人力资源安排；
- (6) 项目实施人员一览表；
- (7) 技术服务、技术培训、售后服务的内容和措施；
- (8) 选配件、专用耗材、售后服务优惠表（若有）；
- (9) 联合投标协议书（若需要）；
- (10) 联合投标授权委托书（若需要）；
- (11) 供应商需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。

（二）供应商报价

1. 供应商报价应按单一来源采购文件中相关附表格式填报；
2. 2. 供应商报价是履行合同的最终价格，应包括货款、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、税金、货到就位以及安装、调试、培训、保修等一切税金和费用。

3. （三）单一来源响应文件的有效期

- 1、自采购响应截止日起 90 天内响应文件应保持有效。有效期不足的响应文件将被拒绝。

2、成交人的响应文件自采购之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

4. （四）供应商保证金

1. 供应商须按规定提交单一来源采购保证金。

2. 保证金形式：网银、汇票、电汇、转帐支票。

采购中心不接受以现金支票、现金及个人转账方式交纳的保证金。

保证金若以网银、电汇方式交纳的, 请将网银电脑打印凭证、电汇底单复印件写上所投项目名称、编号、联系人、联系电话, 请在开标前一个工作日前到采购中心服务台开收据。

3. 供应商办理退还单一来源采购保证金手续时需提供上海市政府采购中心开具的交入单一来源采购保证金凭证退款联, 并按凭证要求准备资料。

4. 保证金不计息。

详见上海市政府采购网 <http://www.zfcg.sh.gov.cn/> , 位置: “首页-在线服务”。

5. 供应商有下列情形之一的, 保证金及履约保证金将不予退还:

A、供应商保证金不予退还的:

- (1) 供应商在采购过程中弄虚作假, 提供虚假材料的;
- (2) 供应商无正当理由不与采购人签订合同的;
- (3) 供应商与采购人、其他供应商恶意串通的;
- (4) 其他严重扰乱单一来源活动的;

B、履约保证金不予退还的:

- (1) 拒绝履行合同义务的;
- (2) 产品质量验收或测试不合格的;

(四) 单一来源采购响应文件的签署和份数

1、供应商应按本单一来源采购文件规定的格式和顺序编制、装订单单一来源采购响应文件并标注页码, 单一来源采购响应文件

内容不完整、编排混乱导致单一来源采购响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是供应商的责任。

2、供应商应按资信及商务文件、技术文件规定的份数分别编制并按 A4 纸规格单独装订成册，单一来源采购响应文件的封面应注明“正本”、“副本”字样。

3、单一来源采购响应文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，单一来源采购响应文件正本除《供应商须知》中规定的可提供复印件外均须提供原件。副本为正本的复印件。

4、单一来源采购响应文件若有修改错漏处，须加盖供应商公章或者法定代表人或授权委托人签名或盖章。

（五）单一来源采购响应文件的包装

供应商应按资信及商务文件、技术文件分别各单独密封封装。单一来源采购响应文件的包装封面上应注明供应商名称、供应商地址、单一来源采购响应文件名称（资信/商务文件、技术文件）、项目名称、项目编号、标项及“采购时启封”字样，并加盖供应商公章。

（六）采购无效的情形

在采购时，如发现下列情形之一的，单一来源采购响应文件将被视为无效：

1、未成功办理投标人报名手续的、未按规定交纳投标保证金的；

2、仅以非纸制文本形式递交的响应文件；

3、供应商未能提供合格的资格文件；

4、与单一来源采购文件有重大偏离的；

5、采购响应文件未有效授权；

6、供应商最终报价超出预算的；

7、最终报价明显高于其市场报价或低于成本价且不能合理说明原因并提供证明材料的；

8、不符合法律、法规和本单一来源采购文件规定的其他实

质性要求的。

三、组织单一来源采购程序

（一）组建协商小组

协商小组成员由采购中心组织具有相关经验的专业人员【或委托省财政厅采监处按《中华人民共和国政府采购法》相关要求，从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取的专家成员组成】。

（二）组织开标程序

上海市政府采购中心将按照单一来源采购文件规定的时间、地点和程序组织开标，授权供应商代表及相关人员应参加开标会并接受核验、签到，无关人员不得进入开标现场。

1、开标会由上海市政府采购中心主持，主持人介绍开标现场的人员情况、开标纪律、应当回避的情形等注意事项，组织供应商签署不存在影响公平竞争的《政府采购活动现场确认声明书》。

2、对供应商保证金缴纳情况进行查验、核实；

3、当众拆封、清点单一来源响应文件（包括正本、副本）数量，将拆封后的资信及商务、技术文件由现场工作人员护送至指定的评审地点。

4、协商结束后，主持人公布采购结果及公告方式等。

（三）组织协商程序

上海市政府采购中心将按照单一来源采购文件规定的时间、地点和程序组织协商，各协商成员及相关人员应参加采购活动并接受核验、签到，无关人员不得进入协商现场。

1、核验出席采购活动现场的各成员和相关监督人员身份，并要求其分别登记、签到，按规定统一收缴、保存其通讯工具，无关人员一律拒绝其进入采购现场。

2、介绍现场的人员情况，宣布工作纪律，告知协商小组人员应当回避情形；组织推选协商小组组长。

3、宣读提交单一来源响应文件的供应商名单，组织协商小组各位成员签订《政府采购评审人员廉洁自律承诺书》。

4、根据需要简要介绍单一来源采购文件（含补充文件）制定情况、按书面陈述项目基本情况及协商工作需注意事项等，让协商小组尽快知悉和了解所采购项目的采购需求、协商依据、工作程序等；提醒协商小组对采购项目应确定协商方法和轮次；

5、做好采购现场相关记录，协助协商小组组长做好评审报告起草、有关内容电脑文字录入等工作，并要求协商小组各成员签字确认。

6、采购结束后，上海市政府采购中心应对协商小组各成员的专业水平、职业道德、遵纪守法等情况进行评价；同时按规定向协商人员发放费用，并交还协商人员及其他现场相关人员的通讯工具。

（四）协商小组协商程序

1、在协商人员中推选协商小组组长。

2、协商小组组长召集成员认真阅读单一来源采购文件以及相关材料，熟悉采购项目的基本概况，采购项目的质量要求、数量、主要技术标准或服务需求，采购合同主要条款，单一来源响应文件无效情形、协商依据、协商标准等。

3、协商小组组长召集成员讨论确定协商方法和协商轮次。

4、协商小组对单一来源响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，确定是否作出实质性响应。

5、协商小组对单一来源响应文件非实质性内容有疑议或异议，或者审查发现明显的文字或计算错误等，及时向协商小组组长提出。经协商小组商议认为需要供应商作出必要澄清或说明的，

应通知该供应商以书面形式作出澄清或说明。书面通知及澄清说明文件应作为政府采购项目档案归档留存。

6、协商小组与供应商就项目技术需求、服务、价格构成、供货、付款方式等要素进行协商，并要求其在规定时间内提交书面最终报价。

7、协商小组对最终报价的合理性进行审核，并根据单一来源文件规定确定成交供应商。

8、起草评审报告，所有协商小组成员须在报告上签字确认。

（四）采购原则

协商小组必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与协商有关的内容，任何单位和个人不得干扰、影响协商的正常进行，协商小组及有关工作人员不得私下与供应商接触。

1、协商人员因回避、临时缺席或健康原因等特殊情况不能继续参加采购工作的，应按规定更换协商人员，被更换的协商人员之前所作出的评审意见不再予以采纳，由更换后的协商人员重新进行协商。无法及时更换成员的，要立即停止采购工作、封存采购资料，并告知供应商重新采购的时间和地点。

2、项目由协商小组根据质量和服务均能满足采购文件实质性响应要求且最后报价合理的原则确定成交供应商。

3、采购结果由采购人代表签名确认。采购人若现场未签字确认且在规定时间内不提出异议的，视为默认。

4、协商情况记录应当由采购全体人员签字认可。对记录有异议的采购人员，应当签署不同意见并说明理由。采购人员拒绝在记录上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意。

5、采购结果经采购人确认后，采购中心将于2个工作日内在上海市政府采购网上公告成交结果，并向成交供应商发出成交通知书。

四、合同授予

（一）签订合同

1. 采购人与成交供应商应当在《成交通知书》发出之日起30日内尽快签订政府采购合同，采购中心作为合同签订的鉴证方。

2. 成交供应商拖延、拒签合同的，将被扣罚单一来源采购保证金并取消成交资格。

（二）履约保证金

1、合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%。

2、按合同约定办理履约保证金退还手续。

五、货款的结算

货款由采购人自行支付。若资金在采购人处的，由采购人直接支付；若资金在核算中心的，由采购人向核算中心发起支付令，由核算中心把货款打入成交商帐户。

第三章 采购内容

一、 合格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条件。
 - (1) 具有独立承担民事责任的能力；
 - (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
 - (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - (5) 参加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。
- 2. 根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理（暂行）办法》已登记入库。
- 3. 其他资质要求：
 - (1) 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。
 - (2) 与本项目招标代理机构的负责人为同一人或者存在直接控股和管理关系的供应商不得参加本次政府采购活动。
 - (3) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得同时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。
 - (4) 本项目非专门面向中小企业采购。
 - (5) 本次招标不接受联合体投标。

二、采购项目需求：

- 1. 采购项目名称：特殊物业托底保障及 962121 物业服务信息平台项目
- 2. 具体内容需求：
 - 1) ★本项目预算 412.85 万，超出预算予以否决。
 - 2) 本项目共有 2 个包件：

包件	包件名称	预算金额 (超过预算予以否决)	服务时间
1	杨浦区 962121 物业服务信息平台	4128500	一年

- 3) 支付方式：
 - ① 合同签订后，甲方向乙方支付合同金额的 30%；
 - ② 项目服务内容完成后，甲方向乙方支付合同金额的 30%；
 - ③ 项目考核通过后，甲方向乙方支付合同金额的尾款（提供项目审计报告，且不超过

同价款)。

杨浦区 962121 物业服务信息平台

- 1. 采购方授权成交方负责受理本区内居民对住宅小区综合管理的物业报修、咨询、投诉、重大事项报告等事项。
- 2. 采购方授权成交方负责将受理的业务派单至相关物业服务企业、小区管理处、区房屋维修应急中心及区局相关部门、各房管办事处等处置责任主体。
- 3. 采购方授权成交方监督相关各处置主体的实施进展情况，并负责催办、回访、处理情况记录和信息统计。
- 4. 成交方在全市统一的呼叫平台上操作，接受市呼叫平台的指挥和调度。
- 5. 成交方需承担的义务：
 - (1) 加强接线员的政治思想和职业道德教育，树立全心全意为民服务思想，接听、处理好业主的每一个来电，将其建成政府为民服务的窗口。
 - (2) 365 天 24 小时受理接听业主诉求，建议和咨询等电话，并按《962121 物业服务呼叫平台考核标准》的要求做好记录、派遣（转告）、督办回访等工作。《962121 物业服务呼叫平台考核标准》后附。分项指标：
 - 电话受理率：100%；
 - 派单及时率：100%；
 - 维修服务回访率：100%；
 - 被服务对象满意率：95%以上；
 - 电话服务投诉率：0.03%以下；
 - (3) 业主来电报修、投诉等情况进行动态和定期的统计分析，做好周报表、月报表和年报表及专题分析报告。
 - (4) 严格按照《用户使用手册》规定操作使用设备，发生问题或故障及时请设备维护单位维修保养，并做好协助工作。
 - (5) 整合资源，坚持勤俭办事业。
 - (6) 投入人员不少于 50 人。

附件一：

202__年房屋维修应急中心考核表

考核项目	工作要求及标准	考核方式	总分	
------	---------	------	----	--

队伍建设	常备日常应急维修人员和队伍，与辖区内住房户数、建筑面积规模相匹配。区房屋维修应急中心水电工在册人数建议不少于12人，街道（镇）房屋维修应急服务站水电工在册人数建议不少于8人。（维修人员数量以上海物业应急维修服务平台APP注册为准。另外，应急分中心、街镇应急服务站应是与区应急中心存在直属关系或签订过委托协议的。）	年终现场检查	15	根据《建设导则》的，扣1-5分（包括应急分中心的，扣1-5分）。
	各区房屋维修应急中心应根据各区实际情况，设立房屋维修应急分中心或街道（镇）房屋维修应急服务站。	年终现场检查		未设立房屋维修应急中心或街道（镇）房屋维修应急服务站的，扣1-2分。
	区房屋维修应急中心中，5年以上工作经验的水电工占比应不低于60%。	年终现场检查		区应急中心中，5年以上工作经验的水电工占比应不低于60%的，扣1-2分。
	常备日常应急维修员工，应根据所从事岗位类型获得相应有效的资格证书。（以上海物业应急维修服务平台APP登记信息为准。）	年终现场检查		没有相应资质证书的，扣1-2分。
	区应急中心应根据人员工种和岗位特点，每年组织不少于二次的全员业务、安全生产培训和应急演练。	年终现场检查		缺少一次业务培训的，扣1-2分。
场地建设	区应急中心办公场所使用面积不小于100平方米。有可接视频会议的会议室，具备对本区房屋维修应急工作值守、指挥、协调的工作条件。	年终现场检查	15	办公场所不具备会议条件的，扣1-2分。
	街道（镇）房屋维修应急服务站使用面积不小于30平方米，设置有办公室（值班室）、休息室，并设置不低于15平方米的接待室（厅）。	年中暗访抽查 年终现场检查		使用面积不足30平方米，或未设置办公室（值班室）、休息室、接待室（厅）的，扣1-2分。
	应急中心应配备员工休息室、更衣室、淋浴设施。	年终现场检查		未设置员工休息室的，扣1-2分。
	区应急中心、分中心及街道（镇）房屋维修应急服务站办公地点所在建筑物醒目位置按全市统一样式设置灯箱或标识，展示“某某区房屋维修应急中心（分中心、服务站）”字样，并确保完好，夜间保持明亮。	年中暗访抽查 年终现场检查		应急中心未设置灯箱或标识，或灯箱有污损、脱落、模糊不清的，扣1-2分。应急分中心、服务站未设置灯箱或标识的，扣1-2分。
	办公场所保持清洁明亮、通风、采光良好。服务内容、办事流程、收费标准、服务承诺、监督电话等上墙公示。	年终现场检查		办公场所环境不整洁、不卫生的，扣1-2分。服务内容、办事流程、收费标准、服务承诺、监督电话等未上墙公示的，扣1-2分。
物料	区应急中心应设立独立的物料仓库，且物料仓库使用面积不小于30平方米。	年终现场检查		未设立独立物料仓库的，扣2分。
	区应急分中心、街道（镇）房屋维修应急服务站应配备常用维修材料，并配有常用维修工具。	年中暗访抽查 年终现场检查		没有配备常用维修材料的，扣1-2分。没有配备常用维修工具的，扣1-2分。
	根据《建设导则》，做好日常应急维修设备、防汛救灾设备、维修材料的配备。并建立常用备件供应商名录，保留联系方式。	年终现场检查		维修设备、防汛救灾设备、维修材料配备不全的，扣1-4分（按配备不全的设备、材料扣1分，按未建立常用备件供应商名录扣1分）。

	仓库管理应整洁、有序。仓库中应配置货架，根据工具、设备、材料种类，分类摆放，保持库容干净整洁、标签明晰。	年终现场检查	17	物料摆放无
	建立工具设备、材料台账。及时登记各类物资明细账，做到日清月结，账账相符、账物相符、账卡相符；仓库中设备、材料借用、领取手续齐全完备。	年终现场检查		账、卡、物不 续不齐全完
	物料仓库应安排专职人员管理，严格执行安全工作规定，切实做好防火、防盗等工作。并加强易燃、易爆、有毒物品管理。单独设立危险品存放空间。危险品存放空间要有明显标识，专人保管。易燃易爆危险品存放空间必须安装防爆照明设施。有毒的白蚁灭治药品和工具必须进箱，并实行双人双锁。	年终现场检查		未安排专 人 易 燃 易 爆 物 但 无 安 全 防
车 辆 管 理	区房屋维修应急中心至少配备两辆多功能日常应急维修车辆（印有应急中心标识），配置折叠式金属扶梯，维修车配套工具箱，应急照明灯；两辆防汛设备工具齐全的住宅小区防汛应急车辆。	年终现场检查	9	应急车辆配 未配置折 叠 明 灯 的 ， 扣
	区房屋维修应急中心建议按不少于常备值班维修工人数的130 %配备电动自行车，用于日常应急维修（统一喷涂橙色），配备工具箱（喷涂房屋维修应急和 962121 物业服务热线标识）。	年终现场检查		未配备电 动 不 足 的 ， 扣 1 的 ， 或 未 做
	建立抢修工程车辆使用登记制度，加强日常工作用车使用管控，严禁违规换车借车、公车私用等行为。	年终现场检查		未建立工 程 、 私 借 、 公 车 格。

服务规范	常备日常应急维修队伍应着全市统一的橙色工作装，工作服装应保持整洁干净，佩戴带有工号和姓名的胸章，穿绝缘工作鞋，携带好抢修工具，必要时佩戴安全帽。	年中暗访抽查	24	未按规定统1分；未佩戴全帽、绝缘
	应急维修任务接单至维修人员到达现场，不得超过 2 小时。如遇急修任务集中，预计 2 小时内无法到场的，应提前与报修人电话沟通说明，告知预计上门时间和注意事项，并在处置反馈中备注；如报修事项紧急，应及时向派单人员反馈，另派人员处置。	日常考核、年中暗访抽查		维修人员是后，在手机明）如未在况，发现一情况，扣3分
	区应急中心、应急分中心、街道（镇）房屋维修应急服务站应落实维修人员24小时值守，接到应急维修任务及时响应。	年中暗访抽查		抽查无人员
	全年无因服务规范、上门维修不及时等问题，被投诉的情况。	日常考核		发生一起投
	维修工接到应急维修任务单后，应在上门维修前与报修人先行电话联系，核实报修信息。	日常考核		未先行联系
日常工作	防汛防台、防冻保暖等应急值守期间，按照相关要求，及时上报应急准备、值守和人员出动等情况。	日常考核	20	未及时上报次，扣2分。
	各区应急中心应制定好应急预案（包括重大事项报告制度），并定期修订。	年终现场检查		未建立应急未定期修订
	区应急中心建议设置档案资料室，相关资料装订成册，分类摆放。	年终现场检查		未设置档案资料未装订
	应急中心维修处置满意度。	短信回访数据		满意度100%
	各区应急中心负责人应做好外出（离开本市1天以上）、联系方式变更的报告制度。	日常考核		未及时报告
	各区应急中心应按时参加市里组织的应急中心主任会议（含视频会议）、业务培训和应急演练。	日常考核		缺席一次，
	配合呼叫中心做好上海物业应急维修服务平台APP系统上的维修人员信息更新维护，并做好日常使用培训，提高手机APP派单的使用率。	日常考核		未做好信息手机APP派单维修人员日
合 计			100	
加分	在常备日常应急维修队伍之外，结合本区域实际，签约建立一支大型或大范围应急抢险维修的专业队伍，或者组织行业内专业人员组成行业抢险应急突击队。	日常考核	5	
	业务优异，受市级媒体表扬的。	日常考核		
	收到居民锦旗、表扬信的。	日常考核		
	各项日常管理工作突出；比武练兵、演练成绩优异；积极提供典型应急维修案例的。	日常考核		

	区房屋维修应急中心配备四辆及以上机动车辆的（印有应急中心标识）。	年终现场检查	
	区房屋维修应急中心维修工平均年龄低于50岁。	年终现场检查	
	应急中心使用上海物业应急维修服务平台APP进行日常接单，接单率达100%。	年终考核	

注 1：区应急中心人员超过 12 人的，超出部分人员可计入街道（镇）房屋维修应急服务站（包括应急分中心）人数。

注 2：全年总得分将根据各区应急中心全年工单量排名乘系数得到最终得分，全年工单量第一名的系数为 100%，每降低一排名，系数减 0.5%。

现 场 检 查 时 间：
记录人：_____

附件 2：

962121 物业服务呼叫中心年终检查表

目	考核内容	分值	考核标准	
查	962121 热线铭牌保持整洁	1	有污损，扣 1 分。	
	办公场所消防安全工作	2	消防安全未达标，扣 2 分。	
	交接班记录完整、详尽	3	1、未使用交接记录本的，扣 3 分； 2、交接记录内容缺少的，每少一项，扣 1 分。	
	有具体各类应急预案	2	1、未制定专门适用于热线呼叫平台预案的，扣 2 分； 2、应急预案种类不全的，或套用一個应急预案的，扣 1 分。	
	相关资料归档规范、不缺项	2	1、相关内部管理资料缺失的，扣 1 分； 2、装订凌乱的，每发生一次，扣 1 分。	
据	热线覆盖和受理情况	3	按全年各区单位受理量（每万平方米受理数量）进行排名，前 3 名得 3 分，4 至 8 名得 2 分，9 至 13 名得 1 分，14 至 18 名不得分。	
	回访复核、督办率情况	2	按 962121、12345、12319 全年回访复核、督办量占全年受理投诉量的比重计算，全年回访复核、督办率低于（含）1%，得 2 分；高于 1%，低于（含）2%，得 1 分；超过 2%，不得分。	
	案例提供情况	3	每 2 月应至少提供 1 篇符合要求的典型案例或宣传材料，全年应至少提供 6 篇，每少 1 篇，扣 0.5 分。	
	业务学习和培训情况	2	各区应积极组织热线人员参加物业管理业务培训学习，每年至少 2 次，每少 1 次，扣 1 分。	
惩	加分项	/	每达标一项酌情加 1-3 分，最多加 5 分。 1、市级以上新闻媒体正面报道的； 2、提供优秀典型案例或宣传材料，多次被市平台采纳的； 3、积极参与技能比武并取得优异成绩的； 4、积极参加市中心试点工作的； 5、形成较高质量数据分析报告的。	
	惩戒情况	/	每发生一次扣 3 分，最多扣 6 分： 1、被上级热线简报中负面报道的； 2、被上级热线督办（含现场督办），未按要求进行核实处置的； 3、有超过 12345 热线办理期限。 取消评选年度先进资格： 1、被通报批评或新闻媒体曝光的； 2、不及时上报重大事项或引发重大责任事故的。	
合计		20		

第四章 采购合同主要条款指引

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

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]

法定代表人： [合同中心-供应商法人姓名]

（[合同中心-供应商法人性别]）

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 2025 年 962121 平台运行及应急维修服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2. 1 合同价格

本合同价格为税后[合同中心-合同总价]元整（[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

2. 3 服务期限

本服务的服务期限：12 个月

本服务的有效期：[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 如果属于乙方原因服务致使未能通过验收,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服务未能通过验收,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(税后)(单位:元)。

7. 2 本合同款项按照以下方式支付。

7. 2. 1 付款内容:(分期付款)

7. 2. 2 付款条件:合同生效后,甲方向乙方支付合同金额的 30%;项目服务内容全部完成后,甲方向乙方支付合同金额的 30%;项目服务考核通过后,甲方向乙方支付合同金额的 40%。

[合同中心-支付方式名称]

(1) 本合同付款按照上述付款内容和付款次序分期付款。

(2) 第一笔付款预付款:在本合同签订且甲方收到乙方按本合同第 14 条规定提交的履约保证金和预付款等额的银行保函和收款凭证后十个工作日内,甲方支付价款;

(3) 第二笔服务付款:当乙方提供服务时间达到本合同服务期限二分之一并完成合同规定的相应服务事项时,甲方收到发票后十个工作日内支付价款;

(4) 第三笔付款服务最终验收付款:当乙方完成合同服务期限内规定的服务事项并经验收合格后,服务验收单或验收报告出具后十个工作日内,甲方支付剩余合同款项。

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调整原有_____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

方可以在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）合同价的百分之零点五（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，甲方可解除合同。

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. 争端的解决

14.1 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 调解不成或一方不愿意调解，任何一方均有权向上海市杨浦区人民法院提起诉讼。

14.3 除争议事项外，本合同其他部分在诉讼期间仍继续履行，争议条款以人民法院生效裁判为准。

15. 违约终止合同

15.1 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。

15.2 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。

16. 破产终止合同

16.1 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。

17. 合同转让和分包

17.1 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。

18. 合同生效

18.1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

18.2 本合同一式____份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

19. 合同附件

19.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

19.2 本合同附件与合同具有同等效力。

19.3 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。

20. 合同修改

20.1 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。

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）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约

第五章 单一来源采购响应文件格式附件

附件 1:

正本或副本

2025 年 962121 平台运行及应急 维修

项目编号: 310110000250923137879-10275796(标项*)

资 信 及 商 务 文 件

供应商全称:

地 址:

时 间:

1. 资信及商务文件目录

A. 资信文件：

- （1）响应声明书（格式见附件）；
- （2）法定代表人授权委托书(格式见附件)；
- （3）提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章；

事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；

（4）提供采购邀请中符合供应商的特定条件要求的有效的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

B、商务文件：

- （1）供应商情况介绍（主要产品、技术力量、生产规模、经营业绩等）；
- （2）供应商认为可以证明其能力或业绩的其他材料；
- （3）类似成功案例的业绩证明（供应商同类项目实施情况一览表、合同复印件、用户验收报告）；
- （4）资信及商务响应表（格式见附件）；
- （5）节能环保等的资质证书或文件（若有）；
- （6）报价明细一览表（格式见附件）；
- （7）供应商认为需要的其他文件资料；

附件 2:

声 明 书

致：上海晟兮工程招标咨询有限公司

（供应商名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址。

我（姓名）系（供应商名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的（2025 年 962121 平台运行及应急维修）（编号为 310110000250923137879-10275796 的单一来源采购响应，为此，我方就本次采购响应有关事项郑重声明如下：

1、我方已详细审查全部单一来源采购文件，同意单一来源文件的各项要求。

2、我方向贵方提交的所有单一来源采购响应文件、资料都是正确和真实的。

3、若成交，我方将按单一来源采购文件规定履行合同责任和义务。

4、我方不是采购人的附属机构。

5、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。

法定代表人签名（或签名章）：

日 期：

供应商全称（公章）：

附件 3:

法定代表人授权委托书

上海晟兮工程招标咨询有限公司:

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）为全权代表，以我方的名义参加项目编号：_____项目名称：_____项目的单一来源采购响应活动，并代表我方全权办理针对上述项目的采购响应等具体事务和签署相关文件。我方对全权代表的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。全权代表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。

全权代表无转委托权，特此委托。

全权代表签名：_____ 职务：_____

全权代表身份证号码：_____

法定代表人签名（或签名章）：_____ 职务：_____

供应商全称（公章）：_____

日 期：_____

附件 4:

供应商同类项目实施情况一览表

供应商全称（公章）：_____

采购单位名称	设备或项目名称	采购数量	单价	合同金额 (万元)	附件页码		采购单位联系人及联系电话
					合同	验收报告	
备注	须提供供应商同类项目合同复印件、用户验收报告。						

全权代表签名：_____

时 间：_____

附件 5:

资 信 及 商 务 响 应 表

供应商全称（公章）：_____ 标项：_____

项目	单一来源采购文件 要求	是否 响应	供应商的承诺或说明
售后服务保 障要求			
备品备件及 耗材等要求			
质保期			
交货时间及 地点			
付款条件			
.....			
政策性加分 条件			
质量管理、 企业信用要 求			
能力或业绩 要求			
.....			

全权代表签名：_____ 日期：_____

附件 7:

正本或副本

2025 年 962121 平台运行及应急 维修

项目编号: 310110000250923137879-10275796(标项*)

技 术 文 件

供应商全称（公章）:

地 址:

时 间：

2. 技术文件目录

- (1) 对本项目的技术服务类总体要求的理解；----页码
- (2) 项目总体架构及技术解决方案
- (3) 设备配置清单；
- (4) 技术响应表；
- (5) 保证工期的施工组织方案及人力资源安排；
- (6) 项目实施人员一览表；
- (7) 技术服务、技术培训、售后服务的内容和措施；
- (8) 选配件、专用耗材、售后服务优惠表（若有）；
- (9) 联合投标协议书（若需要）；
- (10) 联合投标授权委托书（若需要）；
- (11) 供应商需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。

附件 8：

设备配置清单

供应商全称（公章）：

标项：

序号	设备名称	品牌	规格型号	单位及数量	性能及指标	产地

全权代表签名：

日期：

附件 9：

技 术 响 应 表

供应商全称（公章）：_____
 标项：_____

单一来源采购文件要求	采购响应情况	偏离情况

注：供应商应根据提供的设备性能指标、对照单一来源采购文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

全权代表签名：_____
 日 期：_____

附件 10：
 项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表

供应商全称（公章）：_____
 标项：_____

姓名	职务	专业技 术资格	证书 编号	参加本单位 工作时间	劳动合 同编号

注：在填写时，供应商可根据本表格式自行划表填写。

全权代表签名：_____ 日 期：_____



附件 11:

选配件、专用耗材、售后服务优惠表（若有）

供应商全称（公章）： _____ 标项： _____

序号	优惠内容	适用机型	单价
1			
2			
3			
4			
5			
6			

全权代表签名： _____ 日 期： _____