

代理机构内部编号：SJJCZB2022032

# 松江区广富林街道办事处 物业管理服务

## 招标文件

采 购 人：上海市松江区人民政府广富林街道办事处

集中采购机构：上海市松江区政府采购中心

# 目 录

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 政府采购政策功能
- 第四章 招标需求
- 第五章 评标方法与程序
- 第六章 投标文件有关格式
- 第七章 合同书格式和合同条款
- 附件----项目采购需求

## 第一章 投标邀请

### 项目概况

**松江区广富林街道办事处物业管理服务** 招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网获取招标文件，并于 **2022-11-17 10:00:00**（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：**SHXM-17-20221019-1048**

项目名称：**松江区广富林街道办事处物业管理服务**

预算编号：1722-2030013648

预算金额（元）：**11944606.00 元**（国库资金：11944606.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：**包 1-11944606.00 元**

采购需求：

包名称：**松江区广富林街道办事处物业管理服务**

数量：1

预算金额（元）：**11944606.00 元**

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：松江区广富林街道办事处物业管理服务 3 年，包括设备维护、保洁、保安、绿化养护、会务等。

合同履行期限：**2023 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日**

本项目**不允许**接受联合体投标。

### 二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。
3. 本项目的特定资格要求：
  - 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](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://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。
  - 3、本项目不接受联合体投标。

### 三、获取招标文件

时间：2022-10-20 至 2022-10-28，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59  
(北京时间，法定节假日除外)

地点：上海政府采购网

方式： 网上获取

售价(元)： 0

#### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2022-11-17 10:00:00 (北京时间)

投标地点：上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

开标时间：2022-11-17 10:00:00 (北京时间)

开标地点：上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

#### 五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

#### 六、其他补充事宜

#### 七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

##### 1. 采购人信息

名称：上海市松江区人民政府广富林街道办事处

地址：上海市松江区人民北路 3456 号

联系方式：37686110

##### 2. 采购代理机构信息

名称：上海市松江区政府采购中心

地址：上海市松江区乐都西路 867-871 号 2 号楼 5 楼

联系方式：67742698

##### 3. 项目联系方式

项目联系人：蔡伟

电话：67742698

## 第二章 投标人须知

### 前附表

#### 一、项目情况

项目名称: **松江区广富林街道办事处物业管理服务**

项目编号: 详见投标邀请

项目地址: 详见投标邀请

项目内容: 详见投标邀请

采购预算: 详见投标邀请

采购预算说明: 本项目采购预算为 **11944606** 元人民币, 超过采购预算的报价不予接受。

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业: 物业管理

#### 二、招标人

采购人

名称: **上海市松江区人民政府广富林街道办事处**

地址: **上海市松江区人民北路 3456 号**

联系人: **封圆亮**

电话: **37686110**

传真: **37686110**

集中采购机构

名称: **上海市松江区政府采购中心**

地址: **上海市松江区乐都西路 867-871 号 2 号楼 5 楼**

联系人: **蔡伟**

电话: **67742698**

传真: **67743657**

#### 三、合格供应商条件

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求: 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。
3. 本项目的特定资格要求:
  - 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。
- 3、本项目不接受联合体投标。

#### 四、招标有关事项

- 1、招标答疑会: 不召开
- 2、踏勘现场: 组织

踏勘联系时间表

序号	名称	地址	联系人	联系电话	踏勘时间
1	上海市松江区广富林街道办事处	上海市松江区人民北路 3456 号	封圆亮	37686110	请各投标人于 2022 年 11 月 01 日上午 9:00 时在上海市松江区人民北路 3456 号门口集中，过时不候（须提供 72 小时核酸阴性证明）。

3、投标有效期：自开标之日起 90 日

4、投标保证金：不收取

5、投标截止时间：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

6、递交投标文件方式和网址

投标文件递交方式：由投标人在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网）提交。

投标文件递交网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

7、开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

开标网址：上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）。

8、评标委员会的组建：详见第五章《评标方法与程序》。

9、评标方法：详见第五章《评标方法与程序》

10、中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》

#### 五、其它事项

1、付款方式：详见第四章《招标需求》

2、质量保证期：详见第四章《招标需求》

2、转让与分包：详见第四章《招标需求》

3、履约保证金：不收取

4、质量保证金：不收取

#### 六、说明

根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由上海市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）进行。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。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

## 投标人须知

### 一、总则

#### 1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、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云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）进行。

#### 2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的集中采购机构和采购人。

2.4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供货物和相关服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)），是由市财政局建设和维护。

#### 3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资格条件和特定条件。

3.2 《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第3.1项要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按招标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、合同份额；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）招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，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 投标人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 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，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. 投标费用**

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人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，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）和“松江区门户网”（<http://www.songjiang.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人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，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

#### **7. 询问与质疑**

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人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 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，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，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到招标文件之日（以采购云平台显示的报名时间为准）起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

投标人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 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，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。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人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 投标人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。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人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 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第7.3条和第7.4条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人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。

质疑函的递交应当采取当面递交形式，质疑联系部门：上海市松江区政府采购中心，联系电话：67742698，地址：上海市松江区乐都西路867-871号2号楼5楼2508室。

7.6 招标人将在收到投标人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投标人和其他有关投标人，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 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，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 投标人在本招标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，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标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，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《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投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在开标后至评标前，通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))查询相关投标人信用记录，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](http://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、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://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，招标人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《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

## 二、招标文件

### 10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（招标公告）
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购政策功能
- (4) 招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件有关格式
- (7) 合同书格式和合同条款
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3、投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，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中标人负责。

10.4、投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

### 11. 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期 15 天以前，按《投标邀请（招标公告）》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11.2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或更正的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标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。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或修改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，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11.5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

## **12. 踏勘现场**

12.1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人不组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

## **三、投标文件**

### **13. 投标的语言及计量单位**

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标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投标文件视同未提供。

13.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，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. 投标有效期**

14.1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。

14.3 中标人的投标文件作为项目合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

### **15. 投标文件构成**

15.1 投标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）和技术响应文件具体应包含的内容，以第四章《招标需求》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) 《投标函》
- (2) 《开标一览表》（在采购云平台填写）
- (3) 《投标报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》
- (4) 《资格审查要求表》
- (5) 《符合性要求表》
- (6) 《商务要求响应表》
- (7) 第四章《招标需求》规定的其他内容

(8) 相关证明文件(投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件,以证明其有资格参加投标和中标后有履行能力)

### **17. 投标函**

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》,或者填写不完整的,评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

17.3 投标文件中未提供《投标函》的,为无效投标。

### **18. 开标一览表**

18.1 投标人应按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》,说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标,《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

18.3 投标人未按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》,导致其开标不成功的,其责任和风险由投标人自行承担。

### **19. 投标报价**

19.1 投标人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。投标报价应是履行合同的最终价格,除《招标需求》中另有说明外,投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部管理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。

19.2 报价依据:

- (1) 本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求;
- (2) 本招标文件明确的服务标准及考核方式;
- (3) 其他投标人认为应考虑的因素。

19.3 投标人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。投标人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《招标需求》中说明并允许外,投标的每一种服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价,任何有选择的报价,招标人对于其投标均将予以拒绝。

19.5 投标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投标报价,招标人均将予以拒绝。

19.6 投标人应按照招标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 投标应以人民币报价。

### **20. 资格性审查及符合性要求表**

20.1 投标人应当按照招标文件所提供格式,逐项填写并提交《资格审查要求表》以及《符合性要求表》,以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标文件中未提供《资格审查要求表》或《符合性要求表》的,为无效投标。

## **21. 技术响应文件**

21.1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

21.2 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。

## **22. 投标文件的编制和签署**

22.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

22.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人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投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》、《法定代表人授权委托书》、《资格审查要求表》、《符合性要求表》以及《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》，投标人未按照上述要求显示公章的，其投标无效。

22.3 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，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、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，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

（1）评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

（2）投标文件应规范，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、投标文件的递交**

### **23. 投标文件的递交**

23.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在采购云平台中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

23.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、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，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

23.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因



网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

#### **24. 投标截止时间**

24.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在采购云平台中上传并正式投标。

24.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

24.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

#### **25. 投标文件的修改和撤回**

在投标截止时间之前，投标人可以对在采购云平台已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

### **五、开标**

#### **26. 开标**

26.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在采购云平台上组织公开开标。

26.2 开标程序在采购云平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录采购云平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

26.3 投标截止，采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除采购云平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人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投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

26.4 投标文件解密后，采购云平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

### **六、评标**

#### **27. 评标委员会**

27.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

27.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

#### **28. 投标文件的资格审查及符合性审查**

28.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格审查要求表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于3家的，将组织评标委员会进行评标。

28.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件

的响应性，而不寻求外部的证据。

28.3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

28.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

28.5 招标人可以接受投标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。

### **29. 投标文件内容不一致的修正**

29.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标记录表的总价为准，并修改单价；
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

29.2 《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

29.3 投标文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于不一致的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

### **30. 投标文件的澄清**

30.1 对于投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

30.2 投标人对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给招标人，并应由投标人授权代表签字。

30.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

30.4 投标人的澄清不得超出投标文件的范围或者改变其投标文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

### **31. 投标文件的评价与比较**

31.1 评标委员会只对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

31.2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

### **32. 评标的有关要求**

32.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

32.2 评标过程严格保密。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投标人或其他无关的人员透露。

32.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

32. 4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

## 七、定标

### 33. 确认中标人

除了《投标人须知》第 36 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

### 34. 中标公告及中标和未中标通知

34. 1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”和“松江区门户网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

34.2 中标公告发布同时，招标人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

### 35. 投标文件的处理

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存,不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

### 36. 招标失败

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质性响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”和“松江区门户网”发布招标失败公告。

## 八、授予合同

### 37. 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 33 条规定所确定的中标人。

### 38. 签订合同

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

### 39. 其他

采购云平台有关操作方法可以参考采购云平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）中的“操作须知”专栏。



### 第三章 政府采购政策功能

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。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品,按照规定实行强制采购;列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品,按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策,对预留份额项目专门面向中小企业采购,对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的,小微企业不得将合同分包给大中型企业,中型企业不得将合同分包给大型企业。

在政府采购活动中,监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业,监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件,残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

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。

## 第四章 招标需求

### 一、项目概述

见附件

### 二、项目内容及要求

见附件

### 三、项目实施的依据和标准

#### （一）实施依据

本招标文件明确的服务范围、服务内容和管理要求、服务等级、质量标准与考核要求等。

#### （二）执行标准

国家和本市颁发的适用于本项目的现行法律、法规、规章、规范性文件和标准。

### 四、商务要求：

类别	要求
投标有效期	自开标之日起 90 日
服务期限	2023 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日
付款方式	服务费按季支付。采购人对上一季度考核合格，向财政部门申请支付管理服务费。
转让与分包	本项目合同不得转让与分包（专业分包除外）
履约保证金	不收取

### 四、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》的相关要求及采购云平台要求编制网上投标文件，其中投标文件应包括下列内容（不限于下列）：

#### 1.商务响应文件由以下部分组成：

- （1）《投标函》
- （2）《开标一览表》（在采购云平台填写）
- （3）《投标报价分类明细表》
- （4）《资格审查要求表》
- （5）《符合性要求表》
- （6）《商务要求响应表》
- （7）《法定代表人授权委托书》（含法定代表人身份证、被授权人身份证复印件）
- （8）投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）

(9) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

(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（中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告）

(11) 投标人基本情况简介

**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

⑧对外委托专项服务情况表

(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）及物业性质特点，提出物业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：**投标人保证物业服务质量的各種措施；服务质量检查、验收的方法和标准等。

**2、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。

**3、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。

**4、物业服务的应急预案：**按照要求制订发生突发事件（包括发生疫情、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，群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。

**5、与前任物业服务企业的交接方案及本项目合同终止时的移交方案。**例如现场交接查验、人员安置、费用结转、物品移交，图纸档案、相关资料、工具器材、相关钥匙和办公场所等交接

安排。如果采购人有安置原物业服务人员的要求，投标人还应提供对原物业服务人员的吸纳安置方案。

(3) 按照《项目采购需求》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)

## 第五章 评标方法与程序

### 一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格审查要求表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

### 二、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格审查要求表》以及《符合性要求表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

3、除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

### 三、评标方法与程序

#### 1、评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

#### 2、评标委员会

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由 7 人组成，其中采购人代表不多于成员总数的三分之一，其余为政府采购评审专家，采购代表不参加评标的，则评委会成员均由评审专家组成。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2.2 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

#### 3、评标程序

本项目评标工作程序如下：

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

3.2 澄清有关问题。对投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

3.3 比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

3.4 推荐中标候选人名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。如果评审得分仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

#### 4、评分细则

本项目具体评分细则如下：

##### 4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：

(1) 价格评分：报价分=价格分值×(评标基准价/评审价)

(2) 评标基准价：是经符合性检查合格(技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项)满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

(3) 评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中。

(4) 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 **10%** 的扣除，用扣除后的价格参与评审；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 **4%** 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) 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

##### 4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

#### 投标评分细则（100分）

序号	评审内容	评审因素	类型	评审标准	分值
1	报价得分	报价得分	客观分	报价得分=(评标基准价/评审价)×10%×100	10分
2	服务方案	需求理解、服务定位和目标	主观分	评审内容：需求理解、服务定位和目标。 评审标准： 1、对本项目的物业管理建设、安全管理制度建立与执行、安全教育、安全措施落实监管等方面阐述的合理性、可行性（0-3分）； 2、对本项目服务定位的分析及其举措，对本项目预期目标设定的合理性（0-3分）。 3、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，应包括针对本项目特点、重点和难点的分析程度（0-4分）。	10分
		各分项服务的实施	主观	评审内容：各分项服务的实施安排、投入的设备设施。 评审标准：	14分

		安排、投入的设备设施	分	1、保洁和消杀服务的实施措施是否满足或优于招标需求（0-3分）； 2、安保和秩序维护的实施措施是否满足或优于招标需求（0-3分）； 3、设施设备维护与保养服务的实施措施是否满足或优于招标需求（0-3分）； 4、绿化养护工作的实施措施是否满足或优于招标需求（0-3分）； 5、其他服务方案实施措施是否满足或优于招标需求（0-2分）。	
		突发事件处理应急预案和具体实施方案	主观分	评审内容：突发事件处理应急预案和具体实施方案。 评审标准： 1、根据投标人提供的全面对应与满足招标需求，保障措施有力（0-4分）； 2、方案实际操作性强，工作流程完整、科学、可行；各类应急预案针对性强，预演措施落实方案完善（0-4分）； 3、疫情防控措施是否可行有效（0-2分）。	10分
		节能、环保、健康和安全管理	主观分	评审内容：节能、环保、健康和安全管理。 评审标准： 1、根据投标人提供对节能降耗工作的计划和实施措施是否合理、可行（0-3分）； 2、在垃圾分类管理和回收等方面的设想是否合理，管理举措是否现实可行（0-3分）； 3、承诺提供员工相关健康证明（0-2分）； 4、是否承诺将购买足额的雇主责任险和公众责任险（0-2分）。	10分
3	人员配备	项目经理	客观分	评审内容：项目经理 评审标准：项目经理具有大专及以上学历得1分，否则本项不得分（提供证明文件）。	1分
		项目经理管理经验、管理能力	主观分	评审内容：项目经理管理经验、管理能力 评审标准： 1、是否具有五年以上主持相关的项目管理经验。项目管理经验以项目负责人情况表中“经历”一栏中的服务业绩为准（0-2分）； 2、是否有物业行业管理能力培训相关证书或其他证明文件等进行评分（0-2分）。	4分
		项目专业人员配置和管理	主观分	评审内容：项目专业人员配置和管理。 评审标准： 1、对项目管理人员和专业技术人员数量及人员专业素质能力的响应程度（0-6分）； 2、一般服务岗位人员的数量和素质的优劣（0-4分）； 3、人员考核有标准、有措施、奖罚淘汰机制（0-2分）； 4、人员来源是否合法合规，人员管理机制是否合理，对人员流动等情况是否有相应的承诺（0-2分）； 5、供应商对优先考虑聘用现有物业服务人员的协调及安排情况（0-4分）。	18分
4	项目管理组织架构及	项目管理组织架构	主观分	评审内容：项目管理组织架构。 评审标准： 1、管理机构设置及运行合理，有明确的管理各部门职	8分



	管理制度			责和管理制度（0-4分）。 2、工作流程完整、科学、可行，部门职责清晰，管理制度完善（0-4分）。	
5	服务承诺和考核方法	服务承诺和考核方法	主观分	评审内容：服务承诺和考核方法。 评审标准： 1、承诺的各项服务质量指标能够完全满足招标文件各项要求（0-3分）； 2、对自身服务自查自纠的能力优劣，以及承诺的考核方法和标准的合理性、科学性（0-3分）。	6分
6	改进措施或交接方案	改进措施或交接方案	主观分	评审内容：改进措施或交接方案。 评审标准：对项目实施中服务方式的计划、自身服务等改进措施是否有特色、创新，是否提供先进的物业管理服务方案，并详细描述或交接方案是否完整、可行、有针对性（0-4分）。	4分
7	业绩	业绩	客观分	提供近三年办公楼物业项目业绩（提供合同关键页复印件），每提供一个有效业绩得1分，最高得5分，未提供的不得分。	5分



## 第六章 投标文件有关格式

### 一、商务响应文件有关格式

#### 1、投标函格式

致：上海市松江区政府采购中心

根据贵方\_\_\_\_\_（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，\_\_\_\_\_（姓名和职务）被正式授权代表投标人（投标人名称、地址），按照采购云平台规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

- 1.按招标文件规定，我方的投标总价为\_\_\_\_\_（大写）元人民币。
- 2.我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
- 3.投标有效期为自开标之日起 \_\_\_\_\_日。
- 4.如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
- 5.我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
- 6.我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
- 7.我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
- 8.我方同意开标内容以采购云平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
- 9.为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

- （1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
- （2）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：

电话、传真：

邮政编码：

开户银行：

银行账号：

投标人授权代表签名：

投标人名称（公章）：

日期： 年 月 日

## 2、开标一览表格式

项目名称：

项目编号：

**松江区广富林街道办事处物业管理服务包 1**

项目名称	服务期限	备注	投标总价（大写）	投标总价(总价、元)

填写说明：

(1) “金额（元）”指每一包件投标报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。

(2) 投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

—

### 3、投标报价分类明细表格式

项目名称:

招标编号:

序号	分类名称	第一年报价费用	第二年报价费用	第三年报价费用	说明	备注
1	人员费用				含工资、社会保险和按规定提取的福利费	详见明细（）
2	办公费用					详见明细（）
3	装备费					详见明细（）
4	保险费用					详见明细（）
5	投标人认为本表中未能包括的其他必要费用					详见明细（）
6	利润				需填写该项目占报价的百分比	详见明细（）
7	税金				需填写该项目占报价的百分比	详见明细（）
8	...					详见明细（）
报价合计						

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。

（2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）投标人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。

（4）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：    年    月    日

#### 4、资格审查要求表

项目名称：

招标编号：

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查 项（响应 内容说明 (是/否)）	详细内容 所对应电 子投标文 件名称与 页次	备注
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）；提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函。 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。			
联合体投标	本项目不接受联合体投标。			
大中小微企业	本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。			

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期：       年       月       日

### 5、符合性要求表

项目名称:

招标编号:

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应电子投标文件名称与页次	备注
法定代表人授权	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书。</li> <li>2. 按招标文件要求提供法定代表人身份证、被授权人身份证。</li> </ol>			
投标文件密封、签署等要求	<p>符合招标文件规定：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格审查要求表》以及《符合性要求表》。</li> <li>2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。</li> </ol>			
投标报价	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）。</li> <li>2. 不得进行可变的或者附有条件的投标报价。</li> <li>3. 投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额/项目最高限价。</li> <li>4. 不得低于成本报价。</li> <li>5. 投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。</li> </ol>			
商务要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投标有效期、交付日期、服务期限、付款条件满足招标文件要求。</li> <li>2. 合同不得转让与分包。</li> </ol>			
“★”要求	符合技术规范、技术标准和《招标需求》质量标准，或者符合招标文件中标“★”的技术、性能及其它要求的。			
公平竞争和诚实信用	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。			

投标人授权代表签字:

投标人（公章）:

日期:        年        月        日

### 6、商务响应表格式

项目名称：

招标编号：

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
投标有效期			
服务期限			
付款方式			
转让与分包			
履约保证金			
...			

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期：       年       月       日

## 7、法定代表人授权委托书格式

致：上海市松江区政府采购中心

我\_\_\_\_\_（姓名）系注册于\_\_\_\_\_（地址）的\_\_\_\_\_（投标人名称，以下简称我方）的法定代表人，现代表我方授权委托我方在职职工\_\_\_\_\_（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心\_\_\_\_\_项目的投标活动，由其代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务，并签署全部有关的文件、协议及合同。

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。

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人身份证复印件  
(正面)

被授权人身份证复印件  
(正面)

投标人（公章）：  
法定代表人（签字或盖章）：  
电话：  
传真：  
日期：

受托人（签字）：  
身份证号码：  
电话：  
传真：  
日期：

## 8、中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加                      的                      采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.                     ，属于                      行业；承接企业为                     ，从业人员                      人，营业收入为                      万元，资产总额为                      万元，属于                     ；

2.                     ，属于                      行业；承接企业为                     ，从业人员                      人，营业收入为                      万元，资产总额为                      万元，属于                     ；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

说明：（1）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。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。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

（2）本声明函所称服务由中小企业承接，是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，否则不享受中小企业扶持政策。

（3）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。

（4）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

（5）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》，不享受中小企业扶持政策。

注：行业划型标准：

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



## 9、残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

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

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

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

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

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

**中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。**

**如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。**

## 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：

一、技术响应文件有关表格格式

1、投标人与服务相关的资质等证书汇总表

项目名称：

招标编号：

序号	资质等证书名称	数量	详细内容所在投标文件页次	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
.....				

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期：           年    月    日

2、主要管理制度一览表

项目名称：

招标编号：

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
.....			

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期：       年    月    日

### 3、人员来源一览表

项目名称：

招标编号：

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。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：      年    月    日

#### 4、项目经理情况表

项目名称:

招标编号:

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 服务工作 年限			联系方式	
职业资格			技术职称			聘任时间	
<p>主要工作经历:</p> <p>主要管理服务项目:</p> <p>主要工作特点:</p> <p>主要工作业绩:</p> <p>胜任本项目<b>项目经理</b>的理由:</p> <p>本项目管理思路和工作安排:</p> <p>本项目每周现场工作时间:</p>							
<p>更换<b>项目经理</b>的方案</p>							
<p>更换<b>项目经理</b>的前提和客观原因:</p> <p>更换<b>项目经理</b>的原则:</p> <p>替代<b>项目经理</b>应达到的能力资格:</p>							

投标人授权代表签字: \_\_\_\_\_

投标人(公章): \_\_\_\_\_

日期:           年    月    日

5、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:

招标编号:

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
.....							

投标人授权代表签字: \_\_\_\_\_

投标人(公章): \_\_\_\_\_

日期:           年    月    日

6、本项目日常消耗材料明细表

项目名称：

招标编号：

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							
.....							

投标人授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人（公章）： \_\_\_\_\_

日期：       年    月    日



7、拟投入本项目的主要设备一览表

项目名称:

招标编号:

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								
.....								

投标人授权代表签字: \_\_\_\_\_

投标人(公章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_ 年 月 日

## 第七章 合同书格式和合同条款

### 包 1 合同模板：

# 松江区广富林街道办事处物业管理服务合同

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同各方：

甲方（买方）： [合同中心-采购单位名称] 乙方（卖方）： [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]

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 乙方所提供的松江区广富林街道办事处物业管理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[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： 采购人指定地点。

#### 2.3 服务期限

本服务的期限： [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 乙方所交付的松江区广富林街道办事处物业管理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松江区广富林街道办事处物业管理服务未能通过验收，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松江区广富林街道办事处物业管理服务未能通过验收，甲方应在合理时间内整改，再次进行验收。如果属于松江区广富林街道办事处物业管理服务之外的原因，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。

服务费按季支付。采购人对上一季度考核合格，向财政部门申请支付管理服务费。

## 8. 甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受松江区广富林街道办事处物业管理服务，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，造成松江区广富林街道办事处物业管理服务无法正常运行，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，使甲方有关松江区广富林街道办事处物业管理服务造成经济损失的，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 当设施或设备发生故障时，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对原有松江区广富林街道办事处物业管理服务进行调整，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。在进行应急服务时，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，未经甲方许可不得更改服务内容，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现设施或设备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，保证松江区广富林街道办事处物业管理服务工作正常运行。

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。

9.9 乙方应按《劳动法》用工，并根据实际合理配置相关人员、设备，自行解决员工的住宿。

9.10 涉及调整作息时间，所涉费用由乙方自行处置。

## 10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据国家权威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 本项目不收取履约保证金。

## **15. 争端的解决**

15. 1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向合同签订地起诉。

---

## 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后生效。

19.2 本合同一式贰份，以中文书就，签字各方各执一份。

## 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、服务承诺、服务内容

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。

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



附件：项目采购需求

一、项目概述

项目名称	松江区广富林街道办事处物业管理服务
采购内容	松江区广富林街道办事处物业管理服务 3 年，包括设备维护、保洁、保安、绿化养护、会务等。
采购预算	本项目采购预算为 1194.4606 万元人民币，超过采购预算的报价不予接受。

二、项目需求及技术要求

(一) 委托物业服务概况

1、物业基本情况

物业名称：上海松江区广富林街道办事处、区经济委员会办公用房物业服务

物业类型：机关办公场所

坐落位置：松江区人民北路 3456 号

物业服务面积：约 31304 平方米，其中：办公区域 24753 平方米，包括一幢办事大楼（半地下层：1550 平米，一层：1573 平米，二层：1324 平米）和一幢高层社区管理用房主楼和辅楼裙楼（一层：2260 平米，二层：2112 平米，三层：2249 平米，四层：1119 平米，五至八层：1087 平米，九至十层：1087 平米）及配套垃圾房与整体地下室（5521 平米）组成。室外场地约占 6551 平方米。

区域内共计拥有 351 个固定停车位，其中地上 231 个、地下车库 120 个。

人员岗位配备：建议投入本项目人员不少于 42 名。其中：物业经理 1 名，物业经理助理 1 名，保安队长 1 名，保安 18 名，会务 4 名，前台 1 名，保洁 12 名，设备维护 4 名（高压电工 2 名，水电维修工 1 名，普通维修工 1 名）。保安和专业维修人员需持证上岗。

人员配置要求：

1. 物业经理

1.1 基本素质：执行力强，富有团队合作及敬业精神；制定物业管理计划并协调实施；沟通能力强，思想觉悟高。有责任心，事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律，具有很强的组织管理能力、协调能力和良好的心理素质。

1.2 自然条件：年龄≤50 岁，五官端正，身体健康；

1.3 文化程度：专科及以上学历；具有物业管理相关职业能力证书；

1.4 经验要求：具有相关岗位 5 年以上的工作经验。

2. 物业经理助理

2.1 基本素质：沟通能力强。有责任心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具备良好的管理、沟通、协调、

---

团队建设能力；

2.2 自然条件：年龄≤50岁，身体健康、体貌端正；

2.3 文化程度：高中及以上学历，熟练操作电脑及常用办公软件；具有物业管理相关职业能力证书；

2.4 经验要求：2年以上相关工作经验。

3. 保安队长

3.1 基本素质：沟通能力强。有责任心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具备良好的管理、沟通、协调、团队建设，培训能力；

3.2 自然条件：男，年龄≤45岁，1.7米以上，身体健康、体貌端正；

3.3 文化程度：高中及以上学历；

3.4 经验要求：3年以上物业管理服务行业次序维护工作经验。

4. 会务服务员

4.1 基本素质：普通话标准，善与人交流，具有良好的沟通协调能力及服务意识、反应灵敏、举止文雅，具备良好的沟通、协调能力；

4.2 自然条件：年龄范围在18-40周岁之间，身高：女性1.60米以上，五官端正、身材匀称，身体健康，形象气质佳；

4.3 文化程度：中专及以上学历；

4.4 经验要求：具有2年以上的会务服务经验。

5. 设备维修工

5.1 基本素质：吃苦耐劳、工作细致，有团队协作精神，具有良好的沟通能力，普通话标准；

5.2 自然条件：男性55岁以下，身体健康、体貌端正；

5.3 专业要求：具有相应的技术等级证书或岗位资格证书；具有相应的特种设备的岗位资格证书；

5.4 经验要求：2年以上相关工作经验；

6. 保洁员

6.1 基本素质：有责任心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具备良好的沟通能力、普通话标准；

6.2 自然条件：男性≤60岁/女性≤50岁，身体健康、体貌端正；

6.3 经验要求：1年以上相关工作经验。

7. 保安员

7.1 基本素质：有责任心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具备良好的应急响应能力；精神面貌振作，有责任心和敬业精神；未受过行政处罚，无犯罪记录。

7.2 自然条件：男性50岁以下，身体健康、体貌端正；

7.3 专业要求：具有保安员岗位资格证书；

7.4 经验要求：1年以上相关工作经验。

## 2、基本设施

2.1、空调系统：1号大楼为美的中央空调、2号大楼为美的中央空调、辅楼为美的中央空调。  
(品牌)

2.2、电梯系统：共计6部客梯，1号楼电梯1部，2号楼电梯4部，品牌为通力。3号楼餐梯1部，品牌为上海启祥。

2.3、消防控制系统：大楼内烟感619个，喷淋头2184个，消防栓76个，灭火器162个。

2.4、办公楼配有弱电系统，包括大楼视频监控系统、进门车辆识别系统、大厅LED大显示屏等系统、会议系统、视频会议系统、周界报警系统。

2.5、供电系统：有一个总配电房，为两台1250KVA，1号楼、2号楼及辅楼每层都有一个配电房。(每层无变压器)

## **(二) 委托物业管理服务要求**

### **1、总体要求和说明**

1.1、公共设施管理中的空调系统、弱电系统、电梯系统、消控系统以及垃圾外运不列入本次招标委托范围内，由采购人委托专业维保单位承担维护和保养，但中标人应制定相关监管制度，履行有关管理、协作配合、监督检查、记录及信息反馈等管理服务责任，并在日常工作中履行对这些设备的操作、运行、清洁等管理事宜。如这些设备遇到故障等紧急情况，应立即与维保单位联系抢修事宜，并报采购人备案。同时，应制订各系统设备的中、长期保养维修计划，严格按计划执行。

1.2、保安服务时间每周七天；保洁、会务工作时间每周五天，由于对外服务窗口、突发应急、重大会议、活动等因素，部分物业岗位在周六、周日及国定假日继续上班。

1.3、物业从业人员应遵守采购人的规章制度，包括保密规定。

1.4、物业管理服务单位应制作包括各类应急预案、节能节水减排方案、施工和服务作业安全管理方案在内的完整的保安保洁绿化和房屋设备设施管理策划书。该策划书应明确物业管理组织架构、岗位职责、规章制度、管理目标和承诺、考核办法及从物业管理角度保障采购人日常业务顺利开展的针对性措施。该策划书的内容是投标文件的一部分并且构成合同的实质性基础。

### **2、公共设备维护、保养**

#### **2.1 电梯管理**

(1)每周一次对电梯设备进行常规检查、每天一次进行清洁工作，以保证电梯安全正常运行。

(2)当电梯发生故障时，应立即通知维保单位急修。

(3)服务标准：配合专业维保单位对电梯进行维保工作，并建立电梯运行安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安全设备齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程、电梯准用证、年检合格证。电梯由专业资质的电梯维保单位定期进行维修保养，并在有效期内运行；轿厢、井道保持清洁；警铃或其他救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装备有效无缺损，电梯运行无异常；配备应急照明、灭火器和盘车工具齐全，达到《上海市电梯管理条例》规定的要求。

#### **2.2 消防控制系统管理**

---

(1) 每月一次对消火栓、楼层报警系统、消火箱内配件等消防设施进行检查，确保消防设施完好。保持与专业维保单位的联系，确保消防系统正常运行，消防器材完好、有效。

(2) 服务标准：配合专业维保单位对消防控制系统的维保工作，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状态；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；重大节日增加检查次数，有故障时应立即报专业维保单位维修；有突发火灾应急预案，每年组织不少于二次消防火灾演练，消防设施设备完好率 100%，消防培训 100%、火警响应率 100%。

### **2.3 空调系统管理**

(1) 建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，根据实际情况制订年度总体节能计划。

(2) 服务标准：配合专业维保单位对空调系统的维护保养，包括定期对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录，定期对空调系统电机、管道进行检查，各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。

### **2.4 供电照明系统管理**

(1) 操作人员持证上岗，按高压规程进行变配电操、日常保养和运行管理。

(2) 建立完整的规章制度、值班工作日志、巡视记录、进出人员登记、系统运行记录、倒闸操作工作票制度、临时用电管理等。

(3) 定时巡视（每天巡视一次），记录各种参数，每天抄录负荷及电量使用数据。

(4) 定期保养，设备设施完好率达到 98%。

(5) 定期安排作电气测试，测试报告及时归档。

(6) 确保 24 小时不间断供电，若系统发生故障，接报后 5 分钟内到达现场处理。

### **2.5 给排水系统管理**

(1) 确保给水系统正常运行，制订保养计划，日常巡视检查。

(2) 配合专业维保单位对开水箱进行维保工作，定期更换滤芯。

(3) 保证办公时间无因管理原因造成停水事故，遇给排水故障，接报后 5 分钟到达现场处理。

(4) 定期记录用水量，加强用水管理，做好节水工作。

(5) 定期检查排污设备运行情况，疏通养护雨污水排放管道。定期做好各小楼屋顶下水管道的清理工作，防止堵塞，做好汛期检查保养工作，确保管道畅通，楼内无因排水阻塞造成的积水事故。

(6) 加强日常巡视检查，严控阀门、管道连接点的跑、冒、滴、漏现象。

### **2.6 房屋建筑管理**

对屋面、外墙面、承重墙体、楼面、楼梯间、走廊通道、电梯厅、门厅、办公会议区域等以及公共附属建筑物和构筑物（含广场、道路、车棚、窨井、内部装饰、建筑五金、卫生洁具等设施）作经常性检视，发现损坏及时报采购人。

## **3、安保管理要求与服务标准**

---

提供保安服务的单位必须符合相关要求的并在规定的权限内提供服务，服务包括门卫、各办公楼秩序维护、大楼巡视、巡更、消防安全、车辆管理、防火防盗等主要任务。中标人需提供公安部门颁发的物业保安备案证，并在投标文件中提供。保安从业人员符合法定年龄，并无犯罪记录。

### 3.1 保安服务具体管理内容：

3.1.1 配备专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度，对大楼内部的巡逻采用 24 小时人防与技术防范，随时掌握大楼的情况和动态，文明值勤，训练有素，语言规范，认真负责。

3.1.2 消防管理人员熟练掌握消防设备设施的使用方法，定期对有关设备设施进行测试和检查，确保消防系统的设备设施齐全，完好无损，可随时启用。

3.1.3 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，设立专职消防队员和义务消防队，开展灭火技能训练，明确各相关区域的防火责任人。

3.1.4 制定突发火灾的应急方案，设立消防疏散示意图，做到照明设施和引路标志完好，紧急疏散通道畅通，无火灾安全隐患；容易发生事故的区域，设有明显标志和防范措施，并保证每年消防设备设施起动的演练不少于二次。

3.1.5 行车通道、消防通道及非停车位禁止停车，保安人员若发现车辆门、窗没有关好，因速找车主提醒注意。

3.1.6 严格执行街道统一下发的机动车出入证疏导车辆进出、引导车辆停放及非机动车辆停放管理、进出车道畅通、停放车辆安全，固定车位停放有序，保证本院内的交通秩序良好。凡装有易燃、易爆、剧毒物品或有污染性物品的车辆严禁驶入管理区内。

3.1.7 对外来访客人员实行有效证件登记后与被访人员确认无误后放行。

3.1.8 对办公楼的安全保卫工作隐患应做到及时发现，及时报告，及时排除。

#### 3.1.2 服务标准：

3.1.2.1 维护办公场所及周边区域公共秩序，负责值班保卫、消防工作，查看办公场所建筑、公用设备完好，并及时提供服务。

3.1.2.2 保安人员符合岗位标准、持证上岗。精神面貌振作，有责任心和敬业精神，未受过行政处罚，无犯罪记录及其它不良记录，体型端正，身体健康。

3.1.2.3 保安人员具体配置数量、班次、轮休、岗位及工作安排方案由投标人在充分了解松江区广富林街道办事处、区经济委员会的工作特点和日常工作实际需要以及结合自身物业管理经验编制合理化方案，力求准确、高效，同时人员配置、工作时间等要素必须符合国家相关劳动法律、法规规定，并须经采购人认可。

### 3.2 巡逻、门岗的管理：

制定和执行《门岗岗位职责》、《巡逻人员岗位职责》、《保安管理制度》、《消防管理制度》、《消防通道管理制度》、《治安管理制度》、《保安值勤工作程序》、《防盗处置办法》、《消防应急预案》及相关管理制度、操作规程、标准规范、监控记录、各应急预案等，以确保门岗安全措施落实率 100%、技术防范监控措施实施率 100%。



### 3.3 无障碍通道管理:

制定和执行《保安人员岗位职责》、《无障碍通道管理制度》及应急预案等,以确保残障人员的无障碍通行。

### 3.4 突发事件管理:

制定《防盗处置应急预案》、《火灾处置应急预案》、《电梯处置应急预案》、《群体上访事件应急预案》等防止突发事件的演练以及制定防汛、防台、停水、停电等处置应急方案,做好应急事件处置的相关记录,以确保对火警处理、治安事件、暴力事件、停电事件、跑水事件等各类突发事件的安全管理控制率达到 100%, 事件响应率达到 100%。

## 4、环境卫生与保洁管理

### 4.1 管理内容

(1) 投标人应制定详细的保洁实施方案, 保洁和清洗应包括地面 (PVC 地面、石材料、地毯、地板等)、墙壁 (涂料、石材料、壁纸、墙布等), 有关设施表面的清洁、擦拭、垃圾清运等。

(2) 相关保洁、清洁人员应担负采购人日常文件、设备等的搬运、移动任务, 该项任务须由采购人事先提出具体要求并在采购人指导下进行。

(3) 投标人选用的有关保洁、清洗专用工具及消耗材料的采购及仓库保管、领用制度应得到采购人认可。

(4) 大楼 (含所有物业管理场所) 各办公区域内的保洁工作应于大楼正常上班之前基本完成。

(5) 物业服务企业是本物业区域实行垃圾分类投放管理责任人, 应严格执行《上海市生活垃圾管理条例》内容, 并承担相应的法律责任。

(6) 大楼 (含所有物业管理场所) 垃圾的清运应确保定时、定点在指定区域集中收集, 全部袋装化处理并制定严格的垃圾清运时间表。应确保在每日正常工作时间开始之前清运完毕一次。所有垃圾集中收集完毕后必须捆扎牢固, 严禁跑、滴、漏。严禁在上下班高峰时间, 就餐时间集中清运、装卸垃圾。对垃圾的集中处理应符合国家及地方法律法规规定。

(7) 投标人定期对大楼办公区域公共地面进行保养, 不得出现严重划痕、污垢、花斑、黄斑, 做到整体美观干净。

(8) 投标人负责对大楼 (含所有物业管理场所) 的小修小补, 使得墙面干净、整洁, 不得出现严重划痕、污垢、花斑、黄斑, 做到整体美观干净。

### 4.2 管理区域保洁标准

(1) 地面保持清洁, 做到无垃圾杂物、无污迹、无积水、无脚印、无烟蒂纸屑。座凳干净, 周围无垃圾、无污迹。

(2) 废物箱放置整齐、干净、无垃圾散落现象, 周围干净、无污迹、无异味。花坛内无烟蒂、纸屑杂物, 及时消除落叶、杂草。

(3) 进出口处要增加清扫次数, 始终保持清洁。不得出现杂草、青苔。

(4) 照明灯柱定期擦拭, 保持明亮、整洁、无灰尘。保持栏杆、扶手的清洁、光亮。

### 4.3 其他保洁管理服务要求:

- (1) 按照上海市物业管理优秀大厦相关标准和有关保洁管理服务目标要求执行。
- (2) 保洁人员符合岗位标准。身体健康，精神面貌良好（未受过行政处罚、无犯罪记录及其他不良记录，体型端正）。
- (3) 以上保洁人员具体配置数量，如何调配、调动，班次、轮休、岗位及工作安排方案由投标人根据招标文件保洁管理要求，充分了解广富林街道办事处、区经济委员会特点和日常工作实际需要以及结合自身物业管理经验编制合理优化方案，力求准确、高效，同时人员配置、工作时间等要素必须符合国家相关劳动法律、法规规定。
- (4) 投标人在充分了解广富林街道办事处、区经济委员会工作特点和日常工作需要的基础上，对大楼不同层面、不同层次以及领导办公区域、重要部门等的保洁工作应分别制定针对性、可行性较强的保洁管理及人员配置方案。对于领导办公区域、重要部门等的保洁工作，做到保密工作，须固定保洁、会务人员，不得无故更换。制定好的相关方案需由采购人进行确认。

### 4.4 灭害管理

- (1) 灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂，包括下水道清理。（除食堂以外）
- (2) 科学有效地进行卫生消毒。
- (3) 服务标准：灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂达到全国爱卫生委员会及上海市爱卫生委员会规定的标准；定期科学有效地对办公区进行卫生消毒。在化学防治中注重科学合理用药，不使用国家禁用药品。

### 5、档案管理

物业服务档案作为物业服务期（合同期）内的重要记载，应根据实际情况真实记录，书面归档，并能全面、客观反映管理期内的物业服务情况。物业服务档案应在物业服务期结束后完整的提交给采购人，且建档目录应经采购人认可。采购人有权查看物业服务期间的所有相关档案。投标人有义务协助采购人或在采购人的指导下对其他档案或资料进行收集整理。

管理内容包括：

- (1) 根据采购人提供的设备资料，建立设备基础档案，保留运行、维修记录。
- (2) 安保、消防档案。
- (3) 内部人事档案，保留离职人员的基本资料。

### 6、能源管理

- (1) 安排专人定时巡检，做到安全使用能源，同时要定期收集、统计并分析水、电耗能情况和原因，报采购人。
- (2) 根据必要，节俭等要求制定节能计划，供采购人参考。

### 7、邮件收发服务

- (1) 负责办公场所邮件、报纸报刊发放分配工作。
- (2) 重要通知、文件的发放工作。

### 8、绿化摆放及大院养护服务

(1) 中标人负责物业区域内公共区域的绿化摆放及大院内的绿化养护服务。

(2) 绿化摆放服务标准为四季见绿、少许草花点缀。

(3) 摆放范围为物业区域内大门、主干道、单体建筑大门及主要楼梯过道。

(4) 中标人免费为甲方提供每年不得少于 5 次重大活动的绿化租摆服务。

(5) 绿化养护范围：街道内现有绿化区域，合计约 3800 平方米。

(6) 养护内容：草皮修剪、施肥、病虫害防治和监测、中耕除草、死亡苗木更换，树木枯枝修剪，边坡维护，各种喷灌保养、维修，浇水排水、补种、盲排维护、修复、苗木成活维护，空地除草等。

## 9、大楼外墙清洗服务

中标人负责对广富林街道办事处外墙墙面（含玻璃窗）进行每年一次的清洗服务，具体清洗时间由采购人确定，施工时中标人需贯彻国家安全法规，对施工人员进行严格的安全防护，施工期间发生的一切安全责任问题和采购人无关。施工结束后需经过采购人验收，清洗验收标准：玻璃明亮，无水印，无污渍，外立面喷砂墙无明显水印。

## 10、疫情防控服务

疫情期间，物业公司严格遵守采购人疫情管控措施，做好应急预案，对外来人员进行测温、随申码、扫场所码检查等工作。体温检测结果异常人员不得进入机关大院，及时到发热门诊就诊；健康码、行程码、核酸结果异常的人员一律不得进入。

## 11、其他服务

(1) 若采购人安排加班或者有突击性、临时性任务的，应配合采购人主管部门做好有关后勤保障。

(2) 在投标时，投标方应把完成突击性、临时性任务时所产生的员工加班费用计入投标价中。

(3) 业主有权委托物业服务单位代表业主负责与主管部门洽谈并操作有关事宜。

### （三）物业管理方式

(1) 中标人根据《中华人民共和国合同法》、《物业管理条例》、《办公楼物业管理服务规范》、《公众物业管理服务规范》以及国家、省、市的有关法律、法规与采购人签订物业服务合同，对物业服务项目进行统一管理、专业服务、自负盈亏。在物业服务期间内非经采购人同意，不得整体转包物业服务内容和职责义务。

(2) 投标人应在投标承诺中自报考核指标。中标人的报价应为提供规定的全部管理服务所产生的人工费及管理费（包括但不限于中标人委派人员工资或管理费、高温费、加班工资、工作餐、社会统筹保险金、保洁物料、维修工具和办公设备、虫害控制、公司管理费、税金及因聘用此类人员发生的其它一切费用，包括随时能与有关负责人联系的手机等通讯费用）的闭口价。

(3) 本项目物业服务所需日常消耗材料费用计入投标总价。本项目物业所需日常消耗材料包含但不限于以下内容：各类清洁工具消耗品、清洁剂、清洗剂等、卫生消毒杀虫用品、专用清洁设备的租借、自有清洁设备的维保及其他费用，卫生间用纸、洗手液等。

(4) 中标人应严格按照投标书和委托服务合同的约定进行物业服务，如达不到规定要求，管



---

理维护水平下降，多次投诉或出现重大管理失误等，或因管理服务不当造成采购人经济损失的，采购人有权提出警告要求整改或赔偿损失。经两次警告仍无改进的，采购人有权终止委托管理合同，责任由中标人负责。

(5) 中标人应每季向业主提交物业服务人员的考勤情况表（以双方确定的工作岗位排班表为基础进行考勤），由业主进行审核，如无故缺勤无故每月累计达到十五天以上的（以每人 8 小时为基础计一天，如多人缺勤，应累积计算），业主将按中标书及合同相应的条款中的计算口径，在每季度付款时扣除超过十五天以外的相应的费用（包括人员工资、缴金及其它费用）。安排员工休年假，不列入上述的缺勤考核，但事先应报采购人备案。

(6) 采购人将每季度对物业管理进行考核，考核不合格者可终止委托管理合同。

(7) 物业服务单位在聘用、任命、调整、替换物业服务人员之前应征得采购人同意，采购人同意后方可上岗，采购人同时享有对有关物业服务人员指定调整、调换、替换的权利。物业服务单位投报中设置的岗位、职责等内容经采购人核准确认后在物业管理服务期内不作变动，如需改动的，应经采购人认可。物业服务单位自行承担任何少报、漏报而带来的经营风险。

(8) 投标人必须提供与原前期物业平稳交接的方案，采购人有权要求中标方接收原物业工作人员。

(9) 投标人应认真踏勘现场，熟悉大楼现场及周围地形，交通道路等情况，以获得一切可能影响投标报价的直接资料。招标单位将一律视为已确认所有现场条件和预计到了可能发生的异常情况。投标人中标后，不得以不了解或不完全了解现场为由而提出额外费用，对有关这一类的要求，招标单位将不予考虑。

(10) 投标人为本项目配备的物业服务总负责人与各专业管理、技术负责人须承担过类似规模的物业管理的同类职位。特殊岗位的工作人员应具备相应的上岗证书。从事服务岗位的人员均需持健康证书，物业服务单位有检查该岗位人员健康状况的管理措施，并将本项详细资料编入资格证明文件。

(11) 本次报价采用包干制固定金额报价，报价不包含对外分包项目需支付的费用，应同时报出完成物业管理服务的价格，其报价中应包含《招标需求》的全部内容及耗材、税金一切费用，且报价即为将来签订合同的价格。

(12) 本合同在履行期间遇物业服务区域发生变化，致使合同无法继续履行，中标企业需原则同意终止合同，双方应本着友好协商的原则，妥善协商、解决相应事宜。

三、考核内容

上海松江区广富林街道办事处物业考核表:

	基本内容和要求	分值	评分标准	检查方法	扣分原因	得分	
行政管理 29	1.建立科学的完善的管理制度;工作月有计划有总结和考核	4	管理制度 1 分,不全扣 0.1 分;月份工作计划 0.5 分,缺扣 0.1;月工作总结 0.5 分,缺扣 0.1 分;考核 2 分,缺扣 0.5 分。	查资料			
	2.建立“以客户为中心”的服务标准,规范的服务程序	4	服务标准 2.5 分,缺扣 0.5 分;规范服务程序 1.5 分,缺扣 0.2 分。	查资料			
	3.有健全的办公安全管理网络;基础台账,岗位责任制,技术操作规范齐全;特殊工种持证上岗	4	安全管理网络 0.5 分,缺扣 0.1 分;基础台账 1 分,缺扣 0.1 分;岗位责任制 0.5 分,缺扣 0.1 分;操作规范 1 分,缺扣 0.2 分;持证上岗 1 分,缺扣 0.1 分。	查资料			
	4.重视对员工的素质教育和岗前培训;有员工的继续培训规则	4	素质教育 1 分,无扣 0.2 分;岗前培训 2.5 分,无扣 0.5 分;培训计划 1.5 分,无扣 0.3 分。	查资料 (对新进员工询问)			
	5.认真受理及时处理客户投诉	4	投诉处理率 100%,不达标每次扣 0.2 分,并视情况处理。	即时			
	6.全年无重大工伤、火警等事故	3	无事故率 100%,不达标视情况处理	即时			
	7.满意度测评	6	满意 6 分,基本满意 4 分,不满意 2 分,非常不满意 0 分	即时			
服务质量管理 71	保洁 22	1.内外环境卫生保洁工作有专人负责,制度齐全,责任明确;有检查、考核评比制度;有巡查、整改记录	8	专人负责责任明确 1 分,无扣 0.2 分;制度齐全 1 分,不全扣 0.2 分;巡视记录 1 分,无扣 0.2 分;整改记录 1 分,无扣 0.3 分;考评制度 1 分,无扣 0.5 分。	查资料		
		2.室内外无明显烟头、杂物、痰迹;门窗玻璃无尘迹	5	不达标每项每处扣 0.1 分,直至扣完。	现场抽查		
		3.屋顶及外环境无卫生死角	3	不达标每项每处扣 0.1 分,直至扣完。	现场抽查		
		4.厕所做到无味、无垢、无堵、无外溢	3	不达标每项每处扣 0.1 分,直至扣完。	现场抽查		
		5.消毒灭害工作彻底	3	不达标每项每处扣 0.1 分,直至扣完。	现场抽查		

	基本内容和要求	分值	评分标准	检查方法	扣分原因	得分
保安 消防 20	1.着装统一、穿着整洁、佩戴工号	3	着装整洁、佩戴工号，发现一人不达标扣 0.1 分。	现场抽查		
	2.站（坐）姿态规范	2	发现一人不达标扣 0.1 分。	现场抽查		
	3.文明礼貌、热情应答	3	发现一人不达标扣 0.1 分。	现场抽查		
	4.有定时巡查制度和巡查记录，无偷盗发生	3	无巡查制度扣 0.1 分；无巡查记录扣 0.1 分。发生 1 次偷盗事件，扣 3 分。	查资料		
	5.室内消防栓及灭火器的月底检查记录	3	有无关人员进入扣 0.1 分；无进出记录登记扣 0.1 分。	随时抽查		
	6.院内各种车辆停放有序	2	乱停放发现一处扣 0.1 分。	随时抽查		
	7.在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理中心和相关部门。	4	未采取必要措施发现一次扣 0.5 分，未及时报告发现一次扣 0.5 分，。	即时		
工程 设备 管理 23	1. 房屋结构、涉及使用安全的部位进行检查并有记录,发现损坏及时安排专项修理并告知相关部门	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查		
	2. 保持玻璃、门窗配件完好，开闭正常	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查		
	3. 墙面、顶面粉刷层无大面积剥落，地坪、地砖平整，有缺损及时修补	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查		
	4. 屋面泄水沟、室内外排水管道畅通	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查		
	5. 对辖区内危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施	2	单项每次扣 0.1 分	现场抽查		
	6. 给排水系统、中央空调系统、锅炉系统等确保功能的需要	2	单项每次扣 0.1 分	现场抽查		
	7. 公共照明系统完好	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查		
	8. 弱电系统完好	2	单项每次扣 0.1 分	随时抽查		
	9. 发生电梯困人或其它重大事件时，即刻通知电梯维保单位，物业管理人员须在五分钟内到现场	3	单项每次扣 0.1 分	即时		

	基本内容和要求	分值	评分标准	检查方法	扣分原因	得分
	应急处理,待专业维保人员到场后继续配合排除排险。					
	10.重大节日前应对景观设施、设备设施系统进行安全、功能检查,保证节日期间各项设施运行正常	2	单项每次扣0.1分	即时		
	11.在遇到突发事件时,采取必要措施并及时报告管理中心和相关部门。	2	未采取必要措施发现一次扣0.5分,未及时发现一次扣0.5分。	即时		
保绿 6	1.按要求摆放花草,数量到位	2	发现一次数量不足,扣1分	随时抽查		
	2.绿化养护及时到位	4	发现一次养护不到位,扣1分	随时抽查		

注:根据物业服务内容制定本考核办法,总分为100分;对物业的考核基准分为85分,考核结果不满基准分每下降一分,甲方可扣减乙方当季度管理费0.5%。当考核分数很高而对某一具体问题反映强烈时,应根据问题性质酌情扣分。考核满85分为合格,不满一季一考核,如连续二次考核不合格的,甲方有权终止服务合同。在合同期内,中标人如发生重大事故,包括各项安全事故、责任事故等,甲方可单方终止物业服务合同。