

2025年政府购买服务人员
(962121 物业呼叫中心)

竞争性磋商文件

(项目编号: 310113000250808127628-13264302)

采购人: 上海市宝山区住房保障和房屋管理局

采购代理机构: 上海拓盛投资管理有限公司

供应商: 上海宝房(集团)有限公司

目 录

商务响应文件

一、磋商响应函	1
二、报价一览表	3
三、报价分类明细表	4
四、资格条件响应表	6
五、实质性要求响应表	7
六、法定代表人证明书及法定代表人授权委托书	8
七、供应商近三年以来类似项目一览表	12
八、供应商基本情况简介	57
九、营业执照	61
十、财务状况及税收、社会保障金缴纳情况声明函	95
十一、磋商声明	102
十二、中小企业声明函	103
十三、供应商根据磋商文件认为还需要提供的其他证明文件	104



目 录

技术响应文件

一、服务方案	112
1.1 物业服务热线服务方案	112
1.2 物业服务热线工作制度	113
1.3 值班长岗位职责	115
1.4 宝山区962121 呼叫中心人员的岗位职责	116
1.5 宝山区962121物业服务呼叫中心岗前培训	118
1.6 各类情况处理办法	120
1.7 疫情防控应急预案	124
1.8 特色服务	126
1.9 重点难题分析处理	126
1.10 人员配置情况	130
二、项目负责人情况表	132
三、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表	137
四、服务实施质量保证措施说明	149
4.1 考核办法	149
4.2 绩效考核及服务承诺	152
五、应急预案	158
5.1 宝山区962121 呼叫中心防汛防台预案	158

5.2 宝山区962121物业服务热线应急预案.....	161
5.3 宝山区呼叫中心防冻保暖期间工作程序.....	164
5.4 宝山区呼叫中心台风期间工作程序.....	165
5.5 防冻保暖专项应急预案.....	165
5.6 防汛防台专项应急预案.....	166
5.7 呼叫平台电话值守应急预案.....	168
5.8 呼叫平台系统突发故障应急预案	169
5.9 消防应急预案	171
5.10重大事件报告的暂行规定.....	172
5.11物业服务热线应对重大事件处置办法	172
5.12总体应急预案	176



商务响应文件

一、磋商响应函

磋商响应函

致：上海市宝山区住房保障和房屋管理局、上海拓盛投资管理有限公司（采购人、采购代理机构名称）

根据贵方2025年政府购买服务人员（962121 物业呼叫中心）
310113000250808127628-13264302（项目名称、项目编号）采购的竞争性磋商公告及采购邀请，赵志刚、业务部经理（姓名和职务）被正式授权代表供应商上海宝房（集团）有限公司、上海市宝山区泗东路33号10幢7层、8层、6幢（供应商名称、地址），按照网上采购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，我方的报价总价为壹佰陆拾万肆仟肆佰肆拾玖元（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. 磋商响应文件有效期为自解密之日起 90 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. 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。
6. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的响应或其他任何响应。
7. 我方已充分考虑到响应文件提交期间网上操作可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上操作的任何技术故障、操作失误造成响应文件内容缺漏、不一致或响应文件提交失败的，承担全部责任。
8. 我方同意解密内容以电子采购平台解密时的《报价表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《报价表》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，视为我方对解密内容无异议。
9. 为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其报价货物和相关服务，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）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：上海市宝山区泗东路33号10幢10幢7层、8层、6幢

电话、传真：021- 56040383

邮政编码：200940



开户银行： 浦发银行宝山支行
银行账号： 0763504292703120
响应方授权代表签名或盖章：
响应方名称（公章）：
日期： 2025 年 9 月 26 日



二、报价一览表

报价一览表

项目名称：2025 年政府购买服务人员（962121 物业呼叫中心）

项目编号：310113000250808127628-13264302

项目名称	金额(元)
2025 年政府购买服务人员 (962121 物业呼叫中心)	1604449

说明：（1）“金额（元）”指投标总价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。

（2）供应商应按照《采购需求》和《供应商须知》的要求报价。

响应方授权代表签字或盖章：

响应方（公章）：

日期：2025 年 9 月 26 日



表1.1

一、962121物业服务热线人员费用测算表

部门	岗位	人员 配 备	年工资 标准	月工资 标准	社会保 险（企 业 部分 2025年 新标准 ）	公积金 （企业 部分 2025年 新标准 ）	个人月 度 费用小 计	岗位月 度 费用小 计	费用小 计	备注
			（元）	（元）	（元）	（元）	（元）	（元）	（元）	
962121	话务员	13	78100	6508	2038	522	9068	117884	1414608	
	总计							117884	1414608	

上海宝房（集团）有限公司



四、资格条件相应表

资格条件响应表

项目名称：2025 年政府购买服务人员（962121 物业呼叫中心）
项目编号：310113000250808127628-13264302

项目内容	具备的条件说明（要求）	响应检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应电子响应文件名称	备注
法定基本条件	基本资格要求： 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。 本项目的特定资格要求： 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，不得参加同一合同项目下的政府采购活动。	是	P60	
中小企业	本项目专门面向中、小型企业投标。	是	P101	

响应方授权代表签字或盖章：

响应方（公章）：

日期： 2025 年 9 月 26 日



五、实质性要求响应表

实质性要求响应表

项目名称：2025 年政府购买服务人员（962121 物业呼叫中心）

项目编号：310113000250808127628-13264302

项目内容	具备的条件说明（要求）	响应检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应电子响应文件名称	备注
最高限价	报价不得超出磋商文件标明的项目最高限价。	是	P3	
法定代表人及其授权	1、在响应文件由法定代表人签字（或盖章）的情况下，应提供法定代表人证明文件（自拟）、法定代表人身份证。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；按磋商文件要求提供被授权人身份证。	是	P8、P9、P10	
响应文件密封、签署等要求	符合磋商文件规定：1、响应文件按磋商文件要求提供《响应函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》、《法定代表人授权委托书》；2、响应文件按磋商文件要求密封（适用于纸质响应文件），电子响应文件须经电子加密（响应文件上传成功后，系统即自动加密）；3、在响应文件由法定代表人签字（或盖章）的情况下，应提供法定代表人证明文件（自拟）、法定代表人身份证。4、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；按磋商文件要求提供被授权人身份证。	是	P1、P2、P3、P6、P7、P8	
响应有效期	符合磋商文件规定：响应截止后不少于 90 日历天	是	P1、P2	
响应报价	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、不得进行可变的或者附有条件的响应报价；3、供应商的报价不得明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，并有可能影响产品质量或者不能诚信履约；4、响应报价不得超出磋商文件标明的项目最高限价；5、响应报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他供应商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响应报价的 10%。	是	P3	
服务期限	12 个月	是	P3	
付款方法	按月支付。	是	P3	

响应方授权代表签字或盖章：

响应方（公章）：

日期：2025 年 9 月 26 日



六、法定代表人证明书及法定代表人授权委托书

法定代表人证明书

注册于 上海市宝山区 的 上海宝房（集团）有限公司 的在下面签字的
沈国斌 同志现担任 总经理 职务，负责全面工作，为我单位的法定代表人。
特此证明。

投标单位：（盖章）

法定代表人：（签字）

日期 2025.9.16



法定代表人授权委托书

致：上海拓盛投资管理有限公司

我 沈国斌（姓名）系 上海宝房（集团）有限公司（供应商名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 赵志刚、业务部经理（姓名，职务）以我方的名义参加贵方 2025 年政府购买服务人员（962121 物业呼叫中心）项目的采购活动，并代表我方全权办理针对上述项目的响应文件提交、解密、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。

在贵方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，本授权书自响应文件提交截止之日起直至我方的磋商响应文件有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。



委托人（法定代表人）签字或盖章

供应商公章

日期：2025 年 9 月 26 日

沈国斌印

受托人（签字）或盖章

住所：上海市宝山区泗东一路 33 号

身份证号码：371324199004111596

邮政编码：200940

电话：15800890063

传真：56040383

日期：2025 年 9 月 26 日

姓名 沈国斌
性别 男 民族 汉
出生 1970 年 12 月 15 日
住址 上海市宝山区友谊路118号101室
公民身份号码 310223197012150613



中华人民共和国
居民身份证



签发机关 上海市公安局宝山分局
有效期限 2024.06.11-长期

姓名 赵志刚

性别 男 民族 汉

出生 1990 年 4 月 11 日

住址 山东省兰陵县长城镇冯村
568号



公民身份号码 371324199004111596



中华人民共和国
居民身份证

签发机关 兰陵县公安局

有效期限 2023.01.18-2043.01.18

七、供应商近三年以来类似项目一览表

供应商近三年以来类似项目一览表

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	合同金额 (万元)	用户情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1	2022	政府采购 服务人员 (962121 物业呼叫 中心)	政府采购 服务人员 (962121 物业呼叫 中心)	2022. 1. 1 -2022. 12 . 31(1 年)	232. 46	上海市宝 山区住房 保障和房 屋管理局	陆琦航	56118557
2	2023	政府采购 服务人员 (962121 物业呼叫 中心)	政府采购 服务人员 (962121 物业呼叫 中心)	2023. 1. 1 -2023. 12 . 31(1 年)	232.46	上海市宝 山区住房 保障和房 屋管理局	陆琦航	56118557
3	2024	政府采购 服务人员 (962121 物业呼叫 中心)	政府采购 服务人员 (962121 物业呼叫 中心)	2024. 1. 1 -2022. 12 . 31(1 年)	232.46	上海市宝 山区住房 保障和房 屋管理局	陆琦航	56118557
4	2023	宝山区民 防办公室	2023 年 地下空间 网格巡查 服务	2023. 1. 1 -2023. 12 . 31(1 年)	384. 82	上海市宝 山区国防 动员办公 室	朱晓军	158007782 71
5	2024	宝山区民 防办公室	2024 年 地下空间 网格巡查 服务	2024. 1. 1 -2024. 12 . 31(1 年)	381. 82	上海市宝 山区民防 工程监督 管理所	朱晓军	158007782 71

说明：（1）近三年指：从解密之日起倒推三年以内。

附：类似项目的有效合同复印件等，其中合同复印件指包含合同金额的合同首页和有合同双方盖章的尾页。

响应方授权代表签字或盖章：

响应方（公章）：

日期：2025 年 9 月



1、2022年政府购买服务人员（962121物业呼叫中心）

政府购买服务人员（962121 物业呼叫中心）的合同

合同统一编号：1186854993252022601

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市宝山区住房保障和房屋管理局 乙方：上海宝房（集团）有限公司

地址：盘古路 572 号

地址：

邮政编码：

邮政编码：200940

电话：56118557

电话：021-66672386

传真：

传真：

联系人：陆琦航

联系人：王丽青

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、服务期限等详见

本项目政府购买服务人员（962121 物业呼叫中心）采购文件。

采购文件是指招标文件、竞争性谈判文件、竞争性招标文件、询价文件、单一来源谈判文件。

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 2319980 元（贰佰叁拾壹万玖仟玖佰捌拾元整）。

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：详见采购文件《采购需求》

2.3 服务期限：详见采购文件《采购需求》

2.4

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务标准按照国家标准、行业标准或地方标准确定。均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家标准、行业标准或地方标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所提供的服务还应符合国家和上海市之有关规定。

3.3 如本项目涉及商品包装和快递包装的，除招标文件或采购文件中的采购需求另有要求外，乙方所提供的货物包装应当参照财政部办公厅、生态环境部办公厅以及国家邮政局办公室联合发布的《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》执行。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

4.2 乙方保证在提供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。甲方接受乙方服务不会因此而存在合同外义务的负担。

4.3 乙方保证其提供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 如所提供或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合同未能通过验收, 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合同未能通过验收, 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: 详见采购文件《采购需求》。

7.2.2 付款条件:

付款时间及条件详见采购文件《采购需求》。

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,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有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,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,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、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. 争议的解决



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, 可以向上海市宝山区政府采购中心或同级政府采购监管部门提请调解。

14.2 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。

14.3 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。

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 本合同在满足招标(采购)文件中规定的生效条件或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。



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：采购（招标）文件、响应（投标）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。

甲方（盖章）：
法定代表人或授权委托人（签章）：
日期：2022-08-01

乙方（盖章）：
法定代表人或授权委托人（签章）：
日期：2022-08-01

合同签订点：网上签约



2、2023年政府购买服务人员（962121物业呼叫中心）服务合同

政府购买服务人员(962121 物业呼叫中心)的合同

合同统一编号: 11N68549932520234

合同内部编号:

合同各方:

甲方: 上海市宝山区住房保障和房屋管理局 乙方: 上海宝房(集团)有限公司

地址: 盘古路 572 号

地址:

邮政编码:

邮政编码: 200940

电话: 56118557

电话: 021-56672386

传真:

传真:

联系人: 陆琦航

联系人: 王丽青

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、服务质量等详见本项目政府购买服务人员(962121 物业呼叫中心)采购文件。

采购文件是指招标文件、竞争性谈判文件、竞争性招标文件、询价文件、单一来源谈判文件。

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 2324606 元(贰佰叁拾贰万肆仟陆佰零陆元整)。

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: 详见采购文件《采购需求》

2.3 服务期限: 详见采购文件《采购需求》

2.4

3. 质量标准和要求



3.1 乙方所提供的服务标准按照国家标准、行业标准或地方标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家标准、行业标准或地方标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所提供的服务还应符合国家和上海市之有关规定。

3.3 如本项目涉及商品包装和快递包装的，除招标文件或采购文件中的采购需求另有要求外，乙方所提供的货物包装应当参照财政部办公厅、生态环境部办公厅以及国家邮政局办公室联合发布的《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》执行。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

4.2 乙方保证在提供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。甲方接受乙方服务不会因此而存在合同外义务的负担。

4.3 乙方保证其提供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 如所提供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合同未能通过验收，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合同未能通过验收，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：详见采购文件《采购需求》。

7.2.2 付款条件：



付款时间及条件详见采购文件《采购需求》。

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，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有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，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、国家政策的重大的变化,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，可以向上海市宝山区政府采购中心或同级政府采购监管部门提请调解。

14.2 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。

14.3 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。

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 本合同在满足招标（采购）文件中规定的生效条件或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。

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：采购（招标）文件、响应（投标）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)

法定代表人或授权委托人(签字):

日期: 2023-03-09



乙方(盖章)

法定代表人或授权委托人(签字):

日期: 2023-03-09



合同签订点: 网上签约

SHANGHAI BAOFANG GROUP CO., LTD.





3、2024年政府购买服务人员（962121物业呼叫中心）服务合同

2024 年政府购买服务人员（962121 物业呼叫中心）的合同

合同统一编号： 11N6854993252024401

合同内部编号：

合同各方：

甲方：上海市宝山区住房保障和房屋管理局 乙方：上海宝房（集团）有限公司

地址：盘古路 572 号

地址：

邮政编码：

邮政编码：200940

电话：56118557

电话：021-56672386

传真：

传真：

联系人：陆琦航

联系人：王丽青

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、服务质量等详见本项目 2024 年政府购买服务人员（962121 物业呼叫中心）采购文件。

采购文件是指招标文件、竞争性谈判文件、竞争性招标文件、询价文件、单一来源谈判文件。

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 2324606 元（贰佰叁拾贰万肆仟陆佰零陆元整）。

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：详见采购文件《采购需求》

2.3 服务期限：详见采购文件《采购需求》

2.4

3. 质量标准和要求



3.1 乙方所提供的服务标准按照国家标准、行业标准或地方标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家标准、行业标准或地方标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所提供的服务还应符合国家和上海市之有关规定。

3.3 如本项目涉及商品包装和快递包装的，除招标文件或采购文件中的采购需求另有要求外，乙方所提供的货物包装应当参照财政部办公厅、生态环境部办公厅以及国家邮政局办公室联合发布的《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》执行。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

4.2 乙方保证在提供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。甲方接受乙方服务不会因此而存在合同外义务的负担。

4.3 乙方保证其提供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 如所提供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合同未能通过验收，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合同未能通过验收，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：详见采购文件《采购需求》。

7.2.2 付款条件：



付款时间及条件详见采购文件《采购需求》。

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，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有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，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、国家政策的重大的变化, 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，可以向上海市宝山区政府采购中心或同级政府采购监管部门提请调解。

14.2 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。

14.3 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。

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 本合同在满足招标（采购）文件中规定的生效条件或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。

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：采购（招标）文件、响应（投标）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。



合同通用条款及专用条款

合同统一编号: 11N00245224620231

甲方: 上海市宝山区国防动员办公室

乙方: 上海宝房(集团)大楼物业管理有
限公司

地址: 无

地址:

邮政编码:

邮政编码: 200940

电话: 15800778271

电话: 021-56602633

传真:

传真:

联系人: 机构管理员

联系人: 施礼峰

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、服务质量等详见本项目 2023 年地下空间网格巡查服务采购文件。

采购文件是指招标文件、竞争性谈判文件、竞争性磋商文件、询价文件、单一来源谈判文件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

签约各方:

甲方(盖章):

法定代表人或授权委托人(签章):

日期: 2024-03-14



乙方(盖章):

法定代表人或授权委托人(签章):

日期: 2024-03-14



合同签订点: 网上签约

SHANGHAI BAOFANG GROUP (SHANGHAI) CO., LTD.



4、2023年地下空间网格巡查服务合同

合同通用条款及专用条款

合同统一编号：11N00245224620231

甲方：上海市宝山区国防动员办公室

乙方：上海宝房（集团）大楼物业管理有
限公司

地址：无

地址：

邮政编码：

邮政编码：200940

电话：15800778271

电话：021-56602633

传真：

传真：

联系人：机构管理员

联系人：施礼峰

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、服务质量等详见本项目2023年地下空间网格巡查服务采购文件。

采购文件是指招标文件、竞争性谈判文件、竞争性磋商文件、询价文件、单一来源谈判文件。

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 3848160.96 元整（叁佰捌拾肆万捌仟壹佰陆拾元玖角陆分）。

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：详见采购文件《采购需求》

2.3 服务期限：详见采购文件《采购需求》

2.4

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务标准按照国家标准、行业标准或地方标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家标准、行业标准或地方标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所提供的服务还应符合国家和上海市之有关规定。

3.3 如本项目涉及商品包装和快递包装的，除招标文件或采购文件中的采购需求另有要求外，乙方所提供的货物包装应当参照财政部办公厅、生态环境部办公厅以及国家邮政局办公室联合发布的《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》执行。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

本合同价格为 3848160.96 元整（叁佰捌拾肆万捌仟壹佰陆拾元玖角陆分）。

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：详见采购文件《采购需求》

2.3 服务期限：详见采购文件《采购需求》

2.4

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务标准按照国家标准、行业标准或地方标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家标准、行业标准或地方标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所提供的服务还应符合国家和上海市之有关规定。

3.3 如本项目涉及商品包装和快递包装的，除招标文件或采购文件中的采购需求另有要求外，乙方所提供的货物包装应当参照财政部办公厅、生态环境部办公厅以及国家邮政局办公室联合发布的《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》执行。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

4.2 乙方保证在提供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。甲方接受乙方服务不会因此而存在合同外义务的负担。

4.3 乙方保证其提供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 如所提供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合同未能通过验收，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合同未能通过验收，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：详见采购文件《采购需求》。

7.2.2 付款条件：

付款时间及条件详见采购文件《采购需求》。

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，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有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，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 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. 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,可以向上海市宝山区政府采购中心或同级政府采购监管部门提请调解。

14.2 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。

14.3 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。

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 本合同在满足招标（采购）文件中规定的生效条件或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。

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：采购（招标）文件、响应（投标）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。





签约方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2023-09-19



乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2023-09-19

合同签订点：网上签约



5、2024年地下空间网格巡查服务合同

合同通用条款及专用条款

合同统一编号：11N7747897462024201



甲方：上海市宝山区工程监督管理所

地址：宝山区宝杨路968号西侧两楼

邮政编码：

电话：66793066

传真：

联系人：法人



乙方：上海宝房（集团）大楼物业管理有
限公司

地址：上海上海市宝山区泗东路33号

邮政编码：200940

电话：021-56602633

传真：

联系人：施礼峰



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、服务质量等详见本项目巡查服务费采购文件。

采购文件是指招标文件、竞争性谈判文件、竞争性磋商文件、询价文件、单一来源谈判文件。

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 3818199.5 元整 (叁佰捌拾壹万捌仟壹佰玖拾玖元伍角)。

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: 详见采购文件《采购需求》

2. 3 服务期限: 详见采购文件《采购需求》

2. 4

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务标准按照国家标准、行业标准或地方标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家标准、行业标准或地方标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所提供的服务还应符合国家和上海市文有关规定。

3.3 如本项目涉及商品包装和快递包装的，除招标文件或采购文件中的采购需求另有要求外，乙方所提供的货物包装应当参照财政部办公厅、生态环境部办公厅以及国家邮政局办公室联合发布的《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》执行。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其提供的服务享有合法的权利，甲方接受乙方服务不会因此而侵犯任何人的合法权益。

4.2 乙方保证在提供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。甲方接受乙方服务不会因此而在合同外义务的负担。

4.3 乙方保证其提供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 如所提供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合同未能通过验收，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合同未能通过验收，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：详见采购文件《采购需求》。

7.2.2 付款条件：

付款时间及条件详见采购文件《采购需求》。

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，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有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, 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 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,可以向上海市宝山区政府采购中心或同级政府采购监管部门提请调解。

14.2 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。

14.3 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。

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 本合同在满足招标(采购)文件中规定的生效条件或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。

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:采购(招标)文件、响应(投标)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）：



法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2024-05-16

乙方（盖章）：



法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：2024-05-16

合同签订点：网上签约



八、供应商基本情况简介

供应商基本情况简介

（一）基本情况：

- 1、单位名称：上海宝房（集团）有限公司
- 2、地址：上海市宝山区泗东路33号10幢7层、8层、6幢
- 3、邮编：200940
- 4、电话/传真：021-56040383
- 5、成立日期或注册日期：1995年4月25日
- 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：38000000.00元
- 2、资产总额：1086637604.13元
- 3、负债总额：592177958.84元
- 4、营业收入：35879456.31元
- 5、净利润：1778863.13元
- 6、上交税收：6902236.04元
- 7、从业人数：30人

（三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：经济师3人；工程师6人；会计师2人。
- 2、企业资质证书情况：房产开发资质
- 3、其他需要说明的情况：宝山区国资系统年轻干部实践锻炼基地（2019-2021）、上海市宝山区吴淞街道武装部授予“2022年民兵先进单位”、2023年上海市宝山区友谊路街道办事处授予“提出贡献奖”；2023年上海市宝山区友谊路街道办事处授予“提出贡献奖”。

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

响应方授权代表签字或盖章：

响应方（公章）：

日期：2025年9月26日



宝房集团简况

一、公司沿革及构成情况：

上海宝房（集团）有限公司是 1995 年实施政企分开后组建成立的一家区属国有企业，注册资金 3800 万元。目前集团下属国资企业 有 7 家，分别为：上海宝房（集团）大楼物业管理有限公司、上海宝 房拆迁有限公司、上海市宝山区房产经营公司、上海市宝山区建筑材料总公司、上海宝房资产经营管理有限公司、上海市宝山区公共租赁住房运营有限公司、上海宝房源康物业管理有限公司，以及上海宝山 第二房屋征收事务有限公司、上海伟厦电梯维修有限公司、上海建 材码头储运公司等三家子公司。

二、公司经营情况

1、物业管理

宝房集团主业为物业管理，累计物业管理产业 1008 万平方米。其中：承担区内直管公房、售后房共 508 万平方米老旧小区；大局等 其他物业约 500 万平方米。

2、房地产开发

上海市宝山区房产经营公司是宝房集团下属专业房地产开发全 资 子公司，具备二级资质。近年集团自主开发了多个房地产项目，分 别 有：月浦惠阳苑商品房项目，总投资 4000 万元；长兴凤凰花苑 商品 房合作项目，总投资额 6000 万元；宝山三村商住楼项目，投资 金额 2000 万元；泗东路宝房大厦商办楼项目，投资金额 3000 万元； 盘古 路宝房商务中心项目，投资额 7000 万元；罗泾萧云路 1318 弄公租 房 项目，区政府投资金额 64000 万元。上海市宝山区公共租赁住房运 营 有限公司承接开发建设区内首个公租房项目：10 万平方米罗泾 霄云

湾项目。

3、住宅修缮等民生项目

旧区改造是政府落实为民办实事的重点项目，宝房集团几十年如一日做好此项工作。它是一项深得民心的实事工程，老百姓呼声很高，人民代表关注，区委区政府重视，任重道远。住宅修缮项目：2017 年累计项目 14 个小区，建筑面积 99 万平方米，总投资 1.1 亿元；2018 年累计项目 52 个小区，建筑面积 282 万平方米，总投资 5.8 亿元；2019 年累计项目 84 个，建筑面积 520 万平方米，总投资 11.2 亿元。目前开展前期招标手续，计划年内陆续完成。美好家园项目：友谊路 街道委托的 2017 年共计 19 个小区，总投资 6300 万元，目前都已竣工完成；2018 年共计 6 个小区，总投资 1200 万元，目前 4 个竣工验收。旧住房成套改造项目：2017 年成套改造共计 6 个项目，完成开竣工 12 幢，建筑面积 2.4 万平方米，投资约 6400 万元；2018 年成套改造共计 6 个项目，完成开竣工 10 幢，建筑面积 2.3 万平方米，投资约 4200 万元；2019 年成套改造共计 7 个项目，计划全年开工 10 幢。旧里卫生设施改造项目：2019 年旧里卫生设施改造计划共计 1035 户，建筑面积 4.9 万平方米，总投资约 1.35 亿元。计划 2019 年完成改造 300-600 户。

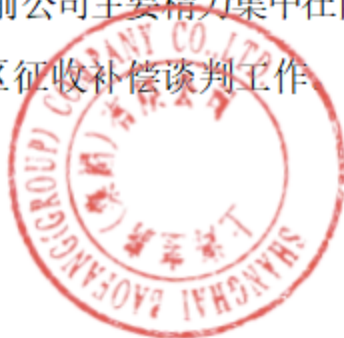
4、宝山区房屋应急维修中心和 962121 物业呼叫中心

“两个中心”是全市房管系统面向社会公开服务的接待窗口，主要受理全区住宅房屋范围内的应急维修、投诉和监督稽查任务。平台采用“政府搭台，企业运作”的模式，秉承“民有所呼，我有所应”的服务宗旨，共享宝房集团优势资源和技术力量，为居民及时解决日常生活中房屋使用方面的“急、难、险、愁”问题。“中心”结合宝

山区域地理特点和物业企业情况，下设十个分中心，区中心与分中心 强强联手，确保物业服务的高效便捷。每年受理居民来电来访量10000 余件。近年来不断延伸服务内容，新增了 12345 热线派发件处理、老 干部上门服务、白蚂蚁防治、房屋防漏鉴定等服务项目。“两个中心” 连续多年获得上海市优秀窗口及先进集体等多项荣誉。

5、房屋土地征收（动拆迁）

房屋土地征收（动拆迁）工作与政府年度重点工作密切相关。近 几年，宝房集团聚焦区内重要地块、重点项目，圆满完成了高境、水 务局、顾村、罗店等项目的征收任务。2012年，动拆迁公司重组为 房屋土地征收所，新机制下公司取得了飞越发展，市场份额逐年提升，业绩和口碑在同行中名列前茅。目前公司主要精力集中在南大、顾村、月浦地区，并在今年启动淞南地区征收补偿谈判工作



九、营业执照

营业执照（或事业单位、社会团体法人证书或自然人的身份证明）

统一社会信用代码
913100001322158800

营业执照

扫描二维码，
了解更多企业信用信息。
国家企业信用信息公示系统

名称 上海宝明（集团）有限公司

类型 有限责任公司（非自然人投资或控股的法人独资）

法定代表人 沈国斌

经营范围 许可项目：房地产开发经营。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）一般项目：房地产经纪；物业管理；房地产业；代建；搬迁、搬迁工程、搬迁服务；商务服务业。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）

注册资本 人民币3800.0000万元整

成立日期 1995年04月25日

住所 上海市宝山区泗东路33号10幢7层、8层、6幢

登记机关

2023年06月19日

国家企业信用信息公示系统网址: <http://www.gsxt.gov.cn>

国家市场监督管理总局监制

SHANGHAI BAOFANG GROUP COMPANY CO., LTD.

上海宝明（集团）有限公司

当前位置: 首页 > 政府采购严重违法失信行为记录名单 >

政府采购严重违法失信行为信息记录

企业名称: 上海宝隆(集团)有限公司 统一社会信用代码(组织机构代码): 913100001322358800 采购人统一社会信用代码(组织机构代码):

失信单位: 请输入失信单位 最多只能输入一个关键字

序号	企业名称	统一社会信用代码(组织机构代码)	企业地址	严重违法失信行为的具体情形	处罚结果	处罚结果	处罚日期	公布日期	失信单位
查询结果: 政府采购严重违法失信行为记录名单中没有该企业的相关记录 查询内容: 企业名称: 上海宝隆(集团)有限公司 查询时间: 2025年08月24日 14时22分									

提示: 本平台数据依据《关于报送政府采购严重违法失信行为记录名单的通知》(财办库[2014]924号)发布, 如有疑问请联系各省级采购单位。

版权所有 © 2025 中华人民共和国财政部



信用中国 www.CREDITCHINA.GOV.CN

信用信息 > 上海宝隆(集团)有限公司

信息公示 信用动态 信用立法 政策法规 信用承诺 城市信用 走进信用

上海宝隆(集团)有限公司

统一社会信用代码: 913100001322358800

1. 如认为所填信息存在错误、遗漏, 公示期限不符合规定以及其他侵犯信用信息合法权益的, 可按照信用信息异议和申诉处理办法申请; 如属对他人信用信息的侵害, 应同时提供相关证明材料, 以便进行核查和处理。

2. 本系统所填信息应真实准确, 不得弄虚作假, 不得隐瞒重要信息, 否则将依法依规追究相关责任。

3. 信用信息“同证不同信”原则, 以最新信用信息为准。

4. 信用信息, 未经国家信用信息系统审核, 不得对外公开。

基础信息

法定代表人/负责人/执行事务合伙人	沈国斌	企业类型	有限责任公司 (自然人投资或控股的法人独资)
成立日期	1995-04-25	住所	上海市宝山区淞滨路33号10幢7层, 6层, 6幢



信用中国

WWW.CREDITCHINA.GOV.CN



核验码

法人和非法人组织 公共信用信息报告

版本号V2.0

机构名称：上海宝房(集团)有限公司
统一社会信用代码：913100001322358800
报告编号：20250924141842365128M9



报告生成日期	2025年09月24日
报告出具单位	国家公共信用和地理空间信息中心

公共信用信息概览



上海宝房(集团)有限公司

存续

守信激励对象

登记注册基本信息

基础信息

统一社会信用代码	913100001322358800	法定代表人/负责人/执行事务合伙人	沈国斌
企业类型	有限责任公司（非自然人投资或控股的法人独资）	成立日期	1995-04-25
住所	上海市宝山区泗东路33号10幢7层、8层、6幢		

信用信息概要

行政管理	42条	诚实守信	10条
严重失信	0条	经营异常	0条
信用承诺	0条	信用评价	0条
司法判决	0条	其他	0条
报告生成日期	2025年09月24日	报告出具单位	国家公共信用和地理空间信息中心



报告说明



1.本报告所展示的数据和资料为公共信用信息，“信用中国”网站承诺在数据汇总、加工、整合的过程中保持客观中立，不主动编辑或修改信息的内容。

2.受限于现有技术水平等原因，对此报告信息的展示，并不视为“信用中国”对其内容的真实性、准确性、完整性、时效性作出任何形式的确认或担保。请在依据本报告信息作出判断或决策前，自行进一步核实此类信息的完整或准确性，并自行承担使用后果。

3.如认为本报告所展示信息存在错误、遗漏、重复公示、不应公示、超期公示或与认定机关信息不一致等情况，请以数据源单位的信息为准，并可按照网站“信用信息异议申诉指南”提出异议申诉；如需对相关行政处罚信息进行信用修复，可按照网站“行政处罚信息信用修复流程指引”提出信用修复申请；如需对相关严重失信主体名单进行信用修复，请咨询名单认定单位。

4.本报告已添加“信用中国”水印、生成唯一的报告编号和报告核验码。如需对内容的真实性进行核验，可通过扫一扫报告首页“核验码”，查看本报告生成时的内容与纸质版报告内容是否一致。

5.本报告展示行政管理、诚实守信、严重失信、经营异常、信用承诺、信用评价、司法判决以及其他类等信息，因篇幅有限，单类信息仅按更新程度展示最近日期的100条。如有特殊需求，请与我们联系。



正文



核验证码

存续

守信激励对象

上海宝房(集团)有限公司

一、登记注册基础信息

| 基础信息

企业名称：上海宝房(集团)有限公司
统一社会信用代码：913100001322358800
法定代表人/负责人/执行事务合伙人：沈国斌
企业类型：有限责任公司（非自然人投资或控股的法人独资）
成立日期：1995-04-25
住所：上海市宝山区泗东路33号10幢7层、8层、6幢

二、行政管理信息 (共 42 条)

| 行政许可

行政许可决定书号：沪宝规划资源许建〔2025〕21号
行政许可决定书名称：建设工程规划许可证（房屋建筑工程）
许可证书名称：建设工程规划许可证（房屋建筑工程）
许可类别：普通
许可编号：沪宝建(2025)FA310113202500089
许可决定日期：2025-02-14
有效期自：2025-02-14
有效期至：2026-02-14
许可内容：泗塘一村54-55-56号旧住房成套改造项目的《建设工程规划许可证（房屋建筑工程）》的核发
许可机关：上海市宝山区规划和自然资源局

第 1 条

许可机关统一社会信用代码： 113101136855024323
数据来源单位： 上海市规划和自然资源局
数据来源单位统一社会信用代码： 113100000024251090

| 行政许可

行政许可决定书号： 沪宝规划资源许方〔2024〕76号 第 2 条
行政许可决定书名称： 建设工程设计方案审批(房屋建筑工程)
许可证书名称： 建设工程设计方案审批(房屋建筑工程)
许可类别： 普通
许可编号： 沪宝方(2024)DA310113202401098
许可决定日期： 2024-12-30
有效期自： 2024-12-30
有效期至： 2025-12-30
许可内容： 泗泾一村54-55-56号旧住房成套改造项目的《建设工程设计方案审批(房屋建筑工程)》的核发
许可机关： 上海市宝山区规划和自然资源局
许可机关统一社会信用代码： 113101136855024323
数据来源单位： 上海市规划和自然资源局
数据来源单位统一社会信用代码： 113100000024251090

| 行政许可

行政许可决定书号： 2302BS0190D01 第 3 条
行政许可决定书名称： 建筑工程施工的许可
许可证书名称： ——
许可类别： 普通
许可编号： ——

许可决定日期：2024-11-22
有效期自：2024-11-22
有效期至：2099-12-31
许可内容：对泗塘二村1-9号、长江西路1200-1220号旧住房拆除重建项目建筑工程施工的许可
许可机关：上海市宝山区建设和管理委员会
许可机关统一社会信用代码：113101130024524069
数据来源单位：上海市住房和城乡建设管理委员会
数据来源单位统一社会信用代码：113100003589258689

行政许可

行政许可决定书号：沪宝规划资源许设〔2024〕8号
行政许可决定书名称：建设项目规划土地意见书(自有土地)
许可证名称：建设项目规划土地意见书(自有土地)
许可类别：普通
许可编号：沪宝设(2024)CA310113202400144
许可决定日期：2024-06-25
有效期自：2024-06-25
有效期至：2027-06-25
许可内容：泗塘一村54-55-56号旧住房成套改造项目的《建设项目规划土地意见书(自有土地)》的核发
许可机关：上海市宝山区规划和自然资源局
许可机关统一社会信用代码：113101136855024323
数据来源单位：上海市规划和自然资源局
数据来源单位统一社会信用代码：113100000024251090



| 行政许可

行政许可决定书号：2202BS0247D01 第 5 条

行政许可决定书名称：建筑工程施工的许可

许可证书名称：——

许可类别：普通

许可编号：——

许可决定日期：2023-09-05

有效期自：2023-09-05

有效期至：2099-12-31

许可内容：对罗兰佳苑E3小区外墙外保温系统质量维修工程建筑工程施工的许可

许可机关：上海市宝山区建设和管理委员会

许可机关统一社会信用代码：113101130024524069

数据来源单位：上海市住房和城乡建设管理委员会

数据来源单位统一社会信用代码：113100003589258689

| 行政许可

行政许可决定书号：JY33101130028308 第 6 条

行政许可决定书名称：食品经营许可

许可证书名称：食品经营许可证

许可类别：普通

许可编号：JY33101130028308

许可决定日期：2023-06-26

有效期自：2023-06-26

有效期至：2028-06-25

许可内容：单位食堂：热食类食品制售

许可机关：上海市宝山区市场监督管理局

许可机关统一社会信用代码： 113101133419842129
数据来源单位： 上海市市场监督管理局
数据来源单位统一社会信用代码： 11310000MB2F3067XN
码：

| 行政许可

行政许可决定书号： 沪宝规划资源许建变〔2022〕23号 第 7 条
行政许可决定书名称： 建设工程规划许可证（房屋建筑工程）
许可证书名称： 建设工程规划许可证（房屋建筑工程）
许可类别： 普通
许可编号： ——
许可决定日期： 2022-08-02
有效期自： 2022-08-02
有效期至： 2099-12-31
许可内容： 海滨新城旧住房改造项目的《建设工程规划许可证（房屋建筑工程）》的核发
许可机关： 上海市宝山区规划和自然资源局
许可机关统一社会信用代码： 113101136855024323
数据来源单位： 上海市规划和自然资源局
数据来源单位统一社会信用代码： 113100000024251090
码：

| 行政许可

行政许可决定书号： 沪宝绿容许〔2021〕6号 第 8 条
行政许可决定书名称： 泗塘一村北块旧住房成套改造项目(二号地块一期)配套绿化竣工验收
许可证书名称： ——
许可类别： 普通
许可编号： ——



许可决定日期：2021-01-07

有效期自：2021-01-07

有效期至：2099-12-31

许可内容：你(单位)建设的酒塘一村北块旧住房成套改造工程项目(二号地块一期)配套绿化竣工验收的申请已由我局受理。根据绿化相关法规及有关部门要求，意见如下：该项目建设用地面积18602.45平方米，设计配套绿化面积4651平方米，绿地率不小于25%。本次涉及17-23号、74-82号楼改造，改造范围内实际完成配套绿地面积4111.5平方米。待二期改造完成后办理竣工验收手续统一审核整体绿地指标。符合沪绿容许[2017]237号文要求，原则同意酒塘一村北块旧住房成套改造工程项目(二号地块一期)配套绿化正式竣工并交付使用。望今后加强养护，保持良好的绿化面貌。

许可机关：上海市宝山区绿化和市容管理局

许可机关统一社会信用代码：11310113002452449N

数据来源单位：上海市宝山区绿化和市容管理局

数据来源单位统一社会信用代码：11310113002452449N

行政许可

行政许可决定书号：沪宝开(2020)HA31011320207030

行政许可决定书名称：开工放样复验

许可证书名称：开工放样复验

许可类别：普通

许可编号：沪宝开(2020)HA31011320207030

许可决定日期：2020-12-08

有效期自：2020-12-08

有效期至：2099-12-31

许可内容：酒塘一村北块旧住房成套改造工程(二号地块2期和四号地块)项目的《开工放样复验》的核发

许可机关：上海市宝山区规划和自然资源局

许可机关统一社会信用代码：113101136855024323

数据来源单位：上海市规划和自然资源局

数据来源单位统一社会信用代码：113100000024251090



许可内容： 泗塘一村北块旧住房成套改造（一号地块）一期的《开工放样复验》的核发

许可机关： 上海市宝山区规划和自然资源局

许可机关统一社会信用代码： 113101136855024323

数据来源单位： 上海市规划和自然资源局

数据来源单位统一社会信用代码： 113100000024251090

行政许可

行政许可决定书号： 1902BS0372D01

行政许可决定书名称： 建筑工程施工的许可

许可证书名称： ——

许可类别： 普通

许可编号： ——

许可决定日期： 2020-02-11

有效期自： 2020-02-11

有效期至： 2099-12-31

许可内容： 对宝房玲珑广场修缮项目建筑工程施工的许可

许可机关： 上海市宝山区建设和管理委员会

许可机关统一社会信用代码： 113101130024524069

数据来源单位： 上海市住房和城乡建设管理委员会

数据来源单位统一社会信用代码： 113100003589258689

第 12 条



行政许可

行政许可决定书号： 沪宝规划资源许建变（2019）15号

行政许可决定书名称： 建设工程规划许可证（房屋建筑工程）

许可证书名称： 建设工程规划许可证（房屋建筑工程）

许可类别： 普通

第 13 条

行政许可

行政许可决定书号：	未采集	第 10 条
行政许可决定书名称：	未采集	
许可证书名称：	开工放样复验	
许可类别：	普通	
许可编号：	沪宝开(2020)HA31011320207030	
许可决定日期：	2020-12-08	
有效期自：	2020-12-08	
有效期至：	2099-12-31	
许可内容：	酒塘一村北块旧住房成套改造工程（二号地块2期和四号地块）项目的《开工放样复验》的核发	
许可机关：	上海市宝山区规划和自然资源局	
许可机关统一社会信用代码：	113101136855024323	
数据来源单位：	上海市规划和自然资源局	
数据来源单位统一社会信用代码：	113100000024251090	



行政许可

行政许可决定书号：	沪宝开(2020)HA31011320207029	第 11 条
行政许可决定书名称：	开工放样复验	
许可证书名称：	开工放样复验	
许可类别：	普通	
许可编号：	沪宝开(2020)HA31011320207029	
许可决定日期：	2020-12-08	
有效期自：	2020-12-08	
有效期至：	2099-12-31	

许可编号：——
许可决定日期：2019-08-28
有效期自：2019-08-28
有效期至：2099-12-31
许可内容：泗塘一村4号地块50-51-50甲号旧住房成套改造项目的《建设工程规划许可证（房屋建筑工程）》的核发
许可机关：上海市宝山区规划和自然资源局
许可机关统一社会信用代码：113101136855024323
数据来源单位：上海市规划和自然资源局
数据来源单位统一社会信用代码：113100000024251090

| 行政许可

行政许可决定书文号：1502BS0308D01
许可有效期：——
许可决定日期：2017-08-04
许可截止日期：2099-12-31
许可内容：对罗店镇向阳新村20-23号西块旧住房成套改造工程建筑工程施工的许可
许可机关：上海市宝山区建设和交通委员会
审核类型：普通

| 行政许可

行政许可决定书文号：1502BS0308D01
许可有效期：——
许可决定日期：2017-08-04
许可截止日期：2099-12-31

第 14 条

第 15 条

许可内容：对建设工程施工的许可
许可机关：上海市宝山区建设和交通委员会
审核类型：普通

| 行政许可

行政许可决定书文号：2016BS0140 第 16 条
许可有效期：——
许可决定日期：2016-11-10
许可截止日期：2099-12-31
许可内容：长江路410弄旧住房成套改造建设工程竣工验收备案
许可机关：上海市宝山区建设和交通委员会
审核类型：普通

| 行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2016〕380号 第 17 条
行政许可决定书名称：关于“长江路410弄旧住房成套改造项目”验收的审批意见
许可证书名称：——
许可类别：普通
许可编号：——
许可决定日期：2016-05-31
有效期自：2016-05-31
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的长江路410弄旧住房成套改造项目环境影响报告表
许可机关：上海市宝山区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R
数据来源单位：上海市生态环境局



数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

| 行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2016〕363号 第 18 条

行政许可决定书名称：关于“泗塘一村北块旧住房成套改造（一号地块）”环境影响登记表的审批意见

许可证名称：——

许可类别：普通

许可编号：——

许可决定日期：2016-05-23

有效期自：2016-05-23

有效期至：2099-12-31

许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的泗塘一村北块旧住房成套改造（一号地块）环境影响报告表

许可机关：上海市宝山区生态环境局

许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R

数据来源单位：上海市生态环境局

数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

| 行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2016〕364号 第 19 条

行政许可决定书名称：关于“泗塘一村北块旧住房成套改造（二号地块）”环境影响登记表的审批意见

许可证名称：——

许可类别：普通

许可编号：——

许可决定日期：2016-05-23

有效期自：2016-05-23
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的泗塘一村北块旧住房成套改造（二号地块）环境影响报告表
许可机关：上海市宝山区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

行政许可

行政许可决定书文号：沪宝绿(初审)2016-016 第 20 条
许可有效期：——
许可决定日期：2016-03-22
许可截止日期：2099-12-31
许可内容：可建用地面积2178.9平方米，配套绿地率不小于25%。符合相关规定，原则同意该项目初步设计方案。现依据土地调查测绘报告、设计蓝图等方案审核沪宝绿容许[2016]76号项目用地面积为2178.9平方米。建议能够统一意见，原则配套绿地率不小于25%。
许可机关：上海市宝山区绿化和市容管理局
审核类型：普通

行政许可

行政许可决定书文号：沪宝绿容许[2016]76号 第 21 条
许可有效期：——
许可决定日期：2016-03-17
许可截止日期：2099-12-31
许可内容：一、该项目位于宝山区罗店镇东西街以南、新街以西、唐家弄以东。规划用地性质为住宅用地，可建用地面积2178.9平方米，现旧房改造项目。该项目设计配套绿地面积545平方米，绿地率不小于25%。原则同意该项目配套绿化方案。二、配套绿化应以植物种植为主，植物种植面积须不少于绿地总面积的70%，并注重乔、灌木及地被植物的

合理配置，尽可能减少硬质地坪。绿地内绿化种植的表土层应当不低于1.5米，以利于植物生长。布置的绿地景观应当与区域环境相协调。绿化种植的地下空间顶板标高应当低于地块周边道路地坪最高点标高1.0米以下，地下空间顶板上覆土厚度应当不低于1.5米，确保符合植物种植条件。三、绿地内建筑物、构筑物的占地面积有技术规范的，按照有关技术规范执行。四、机动、非机动车停车位、无障碍停车位、消登高场地、设施以及植草砖铺装等不得计入绿地面积，硬质材料铺装水底的不能计入绿地面积。五、绿化工程的设计、施工、监理，应当符合国家和本市有关设计、施工、监理的技术标准和规范，由具有相应资质的单位承担。在实施前按照《上海市绿化工程质量安全监督实施办法》的相关规定要求办理绿化工程质监手续。六、根据《上海市绿化条例》(修改2015年10月1日实施)、沪府办发【2014】39号文《关于推进本市立体绿化发展实施意见的通知》，按照《屋顶绿化技术规范》(DB31/T493-2010)、《立体绿化技术规范》(DG/TJ08-75-2014)，结合新建居住区公建配套设施、各类适宜的建(构)筑物(公共建筑高度≤50米的屋面)实施屋顶、垂直等形式的立体绿化。七、根据《城市绿地设计规范》、《绿地设计规范》、《上海市新建住宅环境绿化建设导则》及其细则等技术规定，需进一步深化配套绿化设计方案，上报主管部门审核。绿化工程应当与主体工程同时完成，项目竣工后办理相关验收手续。

许可机关：上海市宝山区绿化和市容管理局
审核类型：普通

| 行政许可

行政许可决定书文号：沪宝防雷【2016】(建验)字第160015号
许可有效期：——
许可决定日期：2016-01-27
许可截止日期：2099-12-31
许可内容：防雷装置竣工验收
许可机关：上海市气象局
审核类型：核准

第 22 条



| 行政许可

行政许可决定书文号：沪宝环保许〔2014〕629号
行政许可决定书名称：关于“宝房商务中心”验收的审批意见
许可证书名称：——
许可类别：普通

第 23 条

许可编号：——
许可决定日期：2014-09-09
有效期自：2014-09-09
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的宝房商务中心环境影响报告表
许可机关：上海市宝山区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2013〕860号
行政许可决定书名称：关于“向阳新村西块旧住房成套改造”环境影响登记表的审批意见
许可证书名称：——
许可类别：普通
许可编号：——
许可决定日期：2013-11-08
有效期自：2013-11-08
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的向阳新村西块旧住房成套改造环境影响报告表
许可机关：上海市宝山区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

第 24 条



行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2013〕552号 第 25 条

行政许可决定书名称：关于“泰和路318弄（10-12号）、同济路191弄（2-5号）旧住房成套改造”验收的审批意见

许可证书名称：——

许可类别：普通

许可编号：——

许可决定日期：2013-07-08

有效期自：2013-07-08

有效期至：2099-12-31

许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的泰和路318弄（10-12号）、同济路191弄（2-5号）旧住房成套改造环境影响报告表

许可机关：上海市宝山区生态环境局

许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R

数据来源单位：上海市生态环境局

数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF



行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2013〕181号 第 26 条

行政许可决定书名称：关于“泗塘一村旧住房成套改造”验收的审批意见

许可证书名称：——

许可类别：普通

许可编号：——

许可决定日期：2013-03-07

有效期自：2013-03-07

有效期至：2099-12-31

许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的泗塘一村旧住房成套改造环境影响报告表

许可机关：上海市宝山区生态环境局

许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R

数据来源单位：上海市生态环境局

数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2013〕15号 第 27 条

行政许可决定书名称：关于“海滨新村旧房独立成套改造”验收的审批意见

许可证名称：——

许可类别：普通

许可编号：——

许可决定日期：2013-01-08

有效期自：2013-01-08

有效期至：2099-12-31

许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的海滨新村旧房独立成套改造环境影响报告表

许可机关：上海市宝山区生态环境局

许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R

数据来源单位：上海市生态环境局

数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2012〕1373号 第 28 条

行政许可决定书名称：关于“吴淞八棉二纺旧住房成套改造”环境影响报告表的审批意见

许可证名称：——

许可类别：普通

许可编号：——
许可决定日期：2012-12-19
有效期自：2012-12-19
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的吴淞八棉二纺旧住房成套改造环境影响报告表
许可机关：上海市宝山区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

！ 行政许可

行政许可决定文书号：沪宝环保许〔2012〕1344号
行政许可决定文书名称：关于“友谊路57、63、67号及友谊支路204号成套改造”验收的审批意见
许可证书名称：——
许可类别：普通
许可编号：——
许可决定日期：2012-12-18
有效期自：2012-12-18
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的友谊路57、63、67号及友谊支路204号成套改造环境影响报告表
许可机关：上海市宝山区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

第 29 页



行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2012〕1059号 第 30 条
行政许可决定书名称：关于“海滨新村80、81号旧住房成套改造”环境影响登记表的审批意见
许可证书名称：——
许可类别：普通
许可编号：——
许可决定日期：2012-09-25
有效期自：2012-09-25
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的海滨新村80、81号旧住房成套改造环境影响报告表
许可机关：上海市宝山区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2012〕610号 第 31 条
行政许可决定书名称：关于“长江路848弄旧住房成套改造”验收的审批意见
许可证书名称：——
许可类别：普通
许可编号：——
许可决定日期：2012-06-15
有效期自：2012-06-15
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的长江路848弄旧住房成套改造环境影响报告表

许可机关：上海市宝山区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2012〕470号 第 32 条
行政许可决定书名称：关于“上海宝房（集团）有限公司食堂”环境影响登记表的审批意见
许可证书名称：——
许可类别：普通
许可编号：——
许可决定日期：2012-05-23
有效期自：2012-05-23
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的上海宝房（集团）有限公司食堂环境影响报告表
许可机关：上海市宝山区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2012〕430号 第 33 条
行政许可决定书名称：关于“同济路60弄旧房改造”验收的审批意见
许可证书名称：——

许可类别：普通
许可编号：— —
许可决定日期：2012-05-04
有效期自：2012-05-04
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海宝房集团有限公司申请的同济路60弄旧房改造环境影响报告表
许可机关：上海市宝山区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

行政许可

行政许可决定文书号：沪宝环保许〔2011〕1167号
行政许可决定文书名称：关于“陈东路21弄1号公房成套改造”验收的审批意见
许可证书名称：— —
许可类别：普通
许可编号：— —
许可决定日期：2011-08-31
有效期自：2011-08-31
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的陈东路21弄1号公房成套改造环境影响报告表
许可机关：上海市宝山区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

第 30 条



行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2011〕1159号 第 35 条

行政许可决定书名称：关于“同济路60弄1-8#旧房成套改造”验收的审批意见

许可证书名称：——

许可类别：普通

许可编号：——

许可决定日期：2011-08-22

有效期自：2011-08-22

有效期至：2099-12-31

许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的同济路60弄1-8#旧房成套改造环境影响报告表

许可机关：上海市宝山区生态环境局

许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R

数据来源单位：上海市生态环境局

数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF



行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2011〕386号 第 36 条

行政许可决定书名称：关于“泗塘一村成套改造”验收的审批意见

许可证书名称：——

许可类别：普通

许可编号：——

许可决定日期：2011-04-08

有效期自：2011-04-08

有效期至：2099-12-31

许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的泗塘一村成套改造环境影响报告表

许可机关：上海市宝山区生态环境局

许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R

数据来源单位：上海市生态环境局

数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2011〕374号

行政许可决定书名称：关于“海滨新村成套改造”验收的审批意见

许可证名称：——

许可类别：普通

许可编号：——

许可决定日期：2011-04-07

有效期自：2011-04-07

有效期至：2099-12-31

许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的海滨新村成套改造环境影响报告表

许可机关：上海市宝山区生态环境局

许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R

数据来源单位：上海市生态环境局

数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

第 37 条

行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2011〕185号

行政许可决定书名称：关于“宝房商务中心”环境影响登记表的审批意见

许可证名称：——

许可类别：普通

第 38 条

许可编号：——
许可决定日期：2011-03-07
有效期自：2011-03-07
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的宝房商务中心环境影响报告表
许可机关：上海市宝山区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2011〕112号
行政许可决定书名称：关于“泗塘一村成套改造”环境影响登记表的审批意见
许可证名称：——
许可类别：普通
许可编号：——
许可决定日期：2011-02-14
有效期自：2011-02-14
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的泗塘一村成套改造环境影响报告表
许可机关：上海市宝山区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

第 39 页



行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2011〕49号 第 40 条
行政许可决定书名称：关于“海滨新村旧住房成套改造”环境影响登记表的审批意见
许可证书名称：——
许可类别：普通
许可编号：——
许可决定日期：2011-01-13
有效期自：2011-01-13
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的海滨新村旧住房成套改造环境影响报告表
许可机关：上海市宝山区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

行政许可

行政许可决定书号：宝环保许〔登记表〕〔2010〕765号 第 41 条
行政许可决定书名称：关于“陈东路21弄1号公房成套改造”环境影响登记表的审批意见
许可证书名称：——
许可类别：普通
许可编号：——
许可决定日期：2010-07-13
有效期自：2010-07-13
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的陈东路21弄1号公房成套改造环境影响报告表



许可机关：上海市宝山区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF

行政许可

行政许可决定书号：沪宝环保许〔2010〕76号 第 42 条
行政许可决定书名称：关于“七牧场小区旧住房成套改造”验收的审批意见
许可证名称：——
许可类别：普通
许可编号：——
许可决定日期：2010-05-13
有效期自：2010-05-13
有效期至：2099-12-31
许可内容：通过关于上海宝房（集团）有限公司申请的七牧场小区旧住房成套改造环境影响报告表
许可机关：上海市宝山区生态环境局
许可机关统一社会信用代码：11310113002452430R
数据来源单位：上海市生态环境局
数据来源单位统一社会信用代码：1131000000242507XF



三、诚实守信相关荣誉信息 (共 10 条)

纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海宝房(集团)有限公司 第 1 条
纳税人识别号：913100001322358800

评价年度：2017
数据来源：国家税务总局

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海宝房(集团)有限公司
纳税人识别号：913100001322358800
评价年度：2018
数据来源：国家税务总局

第 2 条

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海宝房(集团)有限公司
纳税人识别号：913100001322358800
评价年度：2016
数据来源：国家税务总局

第 3 条

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海宝房(集团)有限公司
纳税人识别号：913100001322358800
评价年度：2022
数据来源：国家税务总局

第 4 条

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海宝房(集团)有限公司
纳税人识别号：913100001322358800
评价年度：2019
数据来源：国家税务总局

第 5 条



| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海宝房(集团)有限公司
纳税人识别号：913100001322358800
评价年度：2021
数据来源：国家税务总局

第 6 条

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海宝房(集团)有限公司
纳税人识别号：913100001322358800
评价年度：2024
数据来源：国家税务总局

第 7 条

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海宝房(集团)有限公司
纳税人识别号：913100001322358800
评价年度：2020
数据来源：国家税务总局

第 8 条

| 纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海宝房(集团)有限公司
纳税人识别号：913100001322358800
评价年度：2023

第 9 条



数据来源：国家税务总局

！ 纳税信用A级纳税人

纳税人名称：上海宝房(集团)有限公司

第 10 条

纳税人识别号：310113132235880

评价年度：2015

数据来源：国家税务总局

四、严重失信信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

五、经营(活动)异常名录(状态)信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

六、信用承诺信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录

七、信用评价信息 (共 0 条)

此项信息相关部门暂未提供

八、司法判决及执行信息 (共 0 条)

此项信息相关部门暂未提供

九、其他信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录



十、信用状况提升建议

建议秉持诚信理念，合法有序开展经营活动。

结束



十、财务状况及税收、社会保障金缴纳情况声明函

财务状况及税收、社会保障金缴纳情况声明函

我方上海宝房(集团)有限公司符合《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: 2025 年 9 月 26 日



资产负债表

单位:上海宝房(集团)有限公司

日期:2025-08-31

单位:元

资 产	期末余额	年初余额	负债和所有者权益	期末余额	年初余额
流动资产:			流动负债:		
货币资金	138,608,077.39	158,833,696.01	短期借款		
交易性金融资产			交易性金融负债		
衍生金融资产			衍生金融负债		
应收票据			应付票据		
应收账款	1,385,085.95	219,566.46	应付账款	215,000,827.43	212,513,589.48
应收款项融资			预收款项	15,902.80	578,446.19
预付款项	12,006.00	8,000.00	合同负债		
其他应收款	75,851,754.41	69,435,399.74	应付职工薪酬		
其中:应收利息			应交税费		1,868,867.01
应收股利			其他应付款	366,284,196.79	377,889,281.15
存货	199,818,277.79	199,818,277.79	其中:应付利息		
合同资产			应付股利		
持有待售资产			持有待售负债		
一年内到期的非流动资产			一年内到期的非流动负债		
其他流动资产	139,850.62		其他流动负债		
流动资产合计	416,713,046.16	428,214,940.00	流动负债合计	581,301,817.02	582,852,123.75
非流动资产:			非流动负债:		
债权投资			长期借款		
其他债权投资			应付债券		
长期应收款			其中:优先股		
长期股权投资	261,684,682.19	261,684,682.19	永续债		
其他权益工具投资			租赁负债		
其他非流动金融资产			长期应付款		
投资性房地产	136,421,295.21	139,654,272.49	长期应付职工薪酬		
固定资产	266,834,730.94	275,269,784.24	预计负债		
在建工程			递延收益		
生产性生物资产			递延所得税负债		
油气资产			其他非流动负债		
使用权资产			非流动负债合计		
无形资产			负债合计	581,301,817.02	582,852,123.75
开发支出					
商誉			所有者权益(或股东权益):		
长期待摊费用	1,024,861.66	1,024,861.66	实收资本(或:股本)	38,000,000.00	38,000,000.00
递延所得税资产	189,345.39	189,345.39	其他权益工具		
其他非流动资产			其中:优先股		
非流动资产合计	666,154,895.39	677,822,925.97	永续债		
			资本公积	429,521,056.73	436,852,829.55
			减:库存股		
			其他综合收益		
			专项储备		
			盈余公积	6,153,792.31	6,153,792.31
			未分配利润	27,892,075.49	31,080,930.36
			归属于母公司所有者权益(或股东权益)合计	501,566,924.53	502,885,742.22
			少数股东权益		
			所有者权益(或股东权益)合计	501,566,924.53	502,885,742.22
资产总计	1,082,867,941.55	1,104,137,865.97	负债和所有者权益(或股东权益)总计	1,082,867,941.55	1,104,137,865.97

企业行政领导:

机构负责人:

制表:



现金流量表

会计报表

单位:上海宝房(集团)有限公司

日期:2025-08-31

单位:元

项 目	本期金额	上年同期金额	本期累计
一、经营活动产生的现金流量:			
销售商品、提供劳务收到的现金	1,318,920.85	17,743,261.83	22,255,335.38
收到的税费返还		4,698.36	
收到其他与经营活动有关的现金	2,712,032.80	51,203,318.98	28,567,214.76
经营活动现金流入小计	4,030,953.66	68,951,279.17	50,802,550.14
购买商品、接受劳务支付的现金			
支付给职工以及为职工支付的现金	840,254.90	5,032,977.89	5,498,941.23
支付的各项税费	226,045.01	4,685,217.62	6,266,010.21
支付其他与经营活动有关的现金	1,220,191.41	39,872,464.72	54,998,509.92
经营活动现金流出小计	2,286,491.32	49,590,660.23	66,783,551.36
经营活动产生的现金流量净额	1,744,462.34	19,360,618.94	-15,981,001.22
二、投资活动产生的现金流量:			
收回投资收到的现金			
取得投资收益收到的现金			
处置固定资产、无形资产和其他长期资产收回的现金净额			143,600.00
处置子公司及其他营业单位收到的现金净额			
收到其他与投资活动有关的现金			
投资活动现金流入小计			143,600.00
购建固定资产、无形资产和其他长期资产支付的现金		4,800.00	
投资支付的现金			
取得子公司及其他营业单位支付的现金净额			
支付其他与投资活动有关的现金			
投资活动现金流出小计		4,800.00	
投资活动产生的现金流量净额		-4,800.00	143,600.00
三、筹资活动产生的现金流量:			
吸收投资收到的现金			
取得借款收到的现金			
收到其他与筹资活动有关的现金			
筹资活动现金流入小计			
偿还债务支付的现金			
分配股利、利润或偿付利息支付的现金		3,601,465.86	2,410,217.40
支付其他与筹资活动有关的现金			
筹资活动现金流出小计		3,601,465.86	2,410,217.40
筹资活动产生的现金流量净额		-3,601,465.86	-2,410,217.40
四、汇率变动对现金及现金等价物的影响			
五、现金及现金等价物净增加额	1,744,462.34	15,754,353.08	-18,227,618.62
加:期初现金及现金等价物余额	136,861,615.05	147,192,053.42	156,833,656.01
六、期末现金及现金等价物余额	138,606,077.39	162,946,406.50	138,606,077.39



利润表

会企02表

单位:上海宝房(集团)有限公司

日期:2025-08-31

单位:元

项 目	本期金额	本期累计	上年同期金额
一、营业收入	1,810,938.13	20,760,210.99	17,055,163.15
其中:主营业务收入	552517.94	753854.74	2355011.32
其他业务收入	1258420.19	20006356.25	14700151.83
减:营业成本	2,097,300.37	13,558,912.36	9,730,596.89
其中:主营业务成本	519741.90	519,741.90	2154058.49
其他业务成本	1577558.47	13,039,170.46	7576538.40
税金及附加	11,174.45	2,139,640.72	1,590,415.50
销售费用			
管理费用	779,503.31	6,058,955.25	6,413,729.55
财务费用	607.40	-132,042.26	-437,814.22
其中:利息费用			
利息收入			
加:其他收益		559,877.16	4,432.42
投资收益(损失以“-”号填列)			
其中:对联营企业和合营企业的投资收益			
公允价值变动收益(损失以“-”号填列)			
汇兑收益(净损失以“-”号填列)			
信用减值损失(损失以“-”号填列)			
资产减值损失(损失以“-”号填列)			
资产处置收益(损失以“-”号填列)			
二、营业利润(亏损以“-”号填列)	-1,077,647.40	-305,377.86	-237,332.15
加:营业外收入		178,549.66	69.80
减:营业外支出		300,000.00	590,000.05
其中:非流动资产处置损失			
三、利润总额(亏损总额以“-”号填列)	-1,077,647.40	-426,829.20	-737,262.34
减:所得税费用		351,798.21	96.65
四、净利润(净亏损以“-”号填列)	-1,077,647.40	-778,627.47	-737,358.99
归属于母公司所有者的净利润	-1,077,647.40	-778,627.47	-737,358.99
少数股东损益			
五、每股收益:			
(一)基本每股收益			
(二)稀释每股收益			

企业行政领导:

机构负责人:

制表:



中华人民共和国
税收完税证明

纳税人识别号: 331015250900383086

填发日期: 2025 年 9 月 25 日 税务机关: 国家税务总局上海市宝山区税务局第一税务所

纳税人识别号	913100001322358800	纳税人名称	上海宝康(集团)有限公司
--------	--------------------	-------	--------------

原凭证号	税种	品目名称	税款所属时期	入(退)库日期	实缴(退)金额
331016250900333370	地方教育附加	增值税地方教育附加	2025-08-01至 2025-08-31	2025-09-11	1,862.41
331016250900333370	教育费附加	增值税教育费附加	2025-08-01至 2025-08-31	2025-09-11	2,793.61
331016250900333370	城市维护建设税	市区	2025-08-01至 2025-08-31	2025-09-11	6,518.42
331016250900333370	增值税	租赁服务	2025-08-01至 2025-08-31	2025-09-11	93,120.29

金额合计 (大写) 人民币壹拾万零肆仟贰佰玖拾肆元柒角叁分

¥104,294.73

纳税人
电子税务局

备注: 正常申报一般纳税人申报自行申报上海市宝山区河东路3号10幢7层、8层、6幢主管税务所(科、分局): 国家税务总局上海市宝山区税务局第二十税务所



第2次打印 妥善保管



填发日期：2025 年 9 月 15 日 税务机关：国家税务总局上海市宝山区税务局

No. 431015250900383515

纳税人识别号		913100001322358800		纳税人名称		上海宝房（集团）有限公司	
原凭证号	税种	品目名称	税款所属时期	入（退）库日期	实缴（退）金额		
431016250900891768	基本医疗保险费	职工基本医疗保险（个人缴纳）	2025-08-01至2025-08-31	2025-09-15	8,242.15		
431016250900891768	基本医疗保险费	地方附加医疗保险	2025-08-01至2025-08-31	2025-09-15	2,060.55		
431016250900891768	工伤保险费	工伤保险	2025-08-01至2025-08-31	2025-09-15	824.25		
金额合计（大写）壹万壹仟壹佰贰拾陆元玖角伍分			¥11,126.95				
填票人 单位社保费管理客户端		备注					

国家税务总局上海市宝山区税务局

业务专用章

2025年09月15日

办税服务专用章



第 1 次打印 妥善保存

中华人民共和国
税务机关
税 收 证 明
No. 431015250900383495

填发日期：2025 年 9 月 15 日 税务机关：国家税务总局上海市宝山区税务局

纳税人识别号 913100001322358800		纳税人名称	上海宝房（集团）有限公司		
原凭证号	税种	品目名称	税款所属时期	入（退）库日期	实缴（退）金额
431016250900891768	企业职工基本养老保险费	职工基本养老保险(单位缴纳)	2025-08-01至2025-08-31	2025-09-15	65,937.33
431016250900891768	企业职工基本养老保险费	职工基本养老保险(个人缴纳)	2025-08-01至2025-08-31	2025-09-15	32,968.65
431016250900891768	失业保险费	失业保险(单位缴纳)	2025-08-01至2025-08-31	2025-09-15	2,060.55
431016250900891768	失业保险费	失业保险(个人缴纳)	2025-08-01至2025-08-31	2025-09-15	2,060.55
431016250900891768	基本医疗保险费	职工基本医疗保险(单位缴纳)	2025-08-01至2025-08-31	2025-09-15	35,029.22
金额合计 (大写) 壹拾叁万捌仟零伍拾陆元叁角		备注			¥138,056.30
		填票人 单位社保费管理客户端			

第 1 次打印 妥善保管

十一、磋商声明

磋商声明

我单位参加 2025 年政府购买服务人员（962121 物业呼叫中心）（项目名称）招标，
郑重声明承诺满足以下条件：

- 一、具有独立承担民事责任的能力；
- 二、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 三、参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录；
- 四、法律、行政法规规定的其他条件；
- 五、在本项目中提供的资料均真实、合法、有效。

我方声明如违反上述承诺，自愿承担相应的法律后果。

特此声明！

响应方法定名称和地址、邮编：上海宝房（集团）有限公司，上海市宝山区泗东路 33 号
10 幢 7 层、8 层、6 幢，200940

电话：15800890063 传真：021-56040383

响应方法定代表人或投标方代表签字或盖章：

日期：2025 年 9 月 26 日

响应方盖章：



十二、中小企业声明函

中小企业声明函

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

1. 2025年政府购买服务人员（962121 物业呼叫中心）（标的名称），属于房地产行业；承接企业为上海宝房（集团）有限公司（企业名称），从业人员30人，营业收入为3587.95万元，资产总额为108663.76万元，属于中型企业（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。

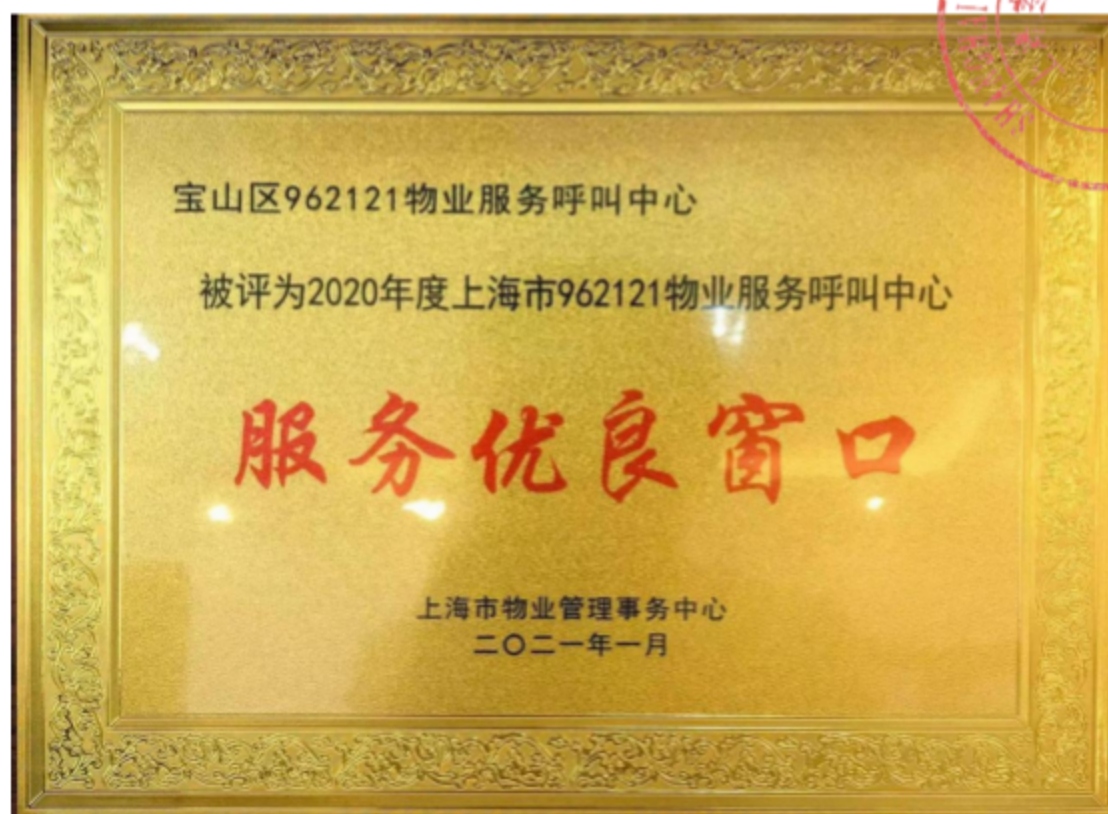
企业名称（盖章）

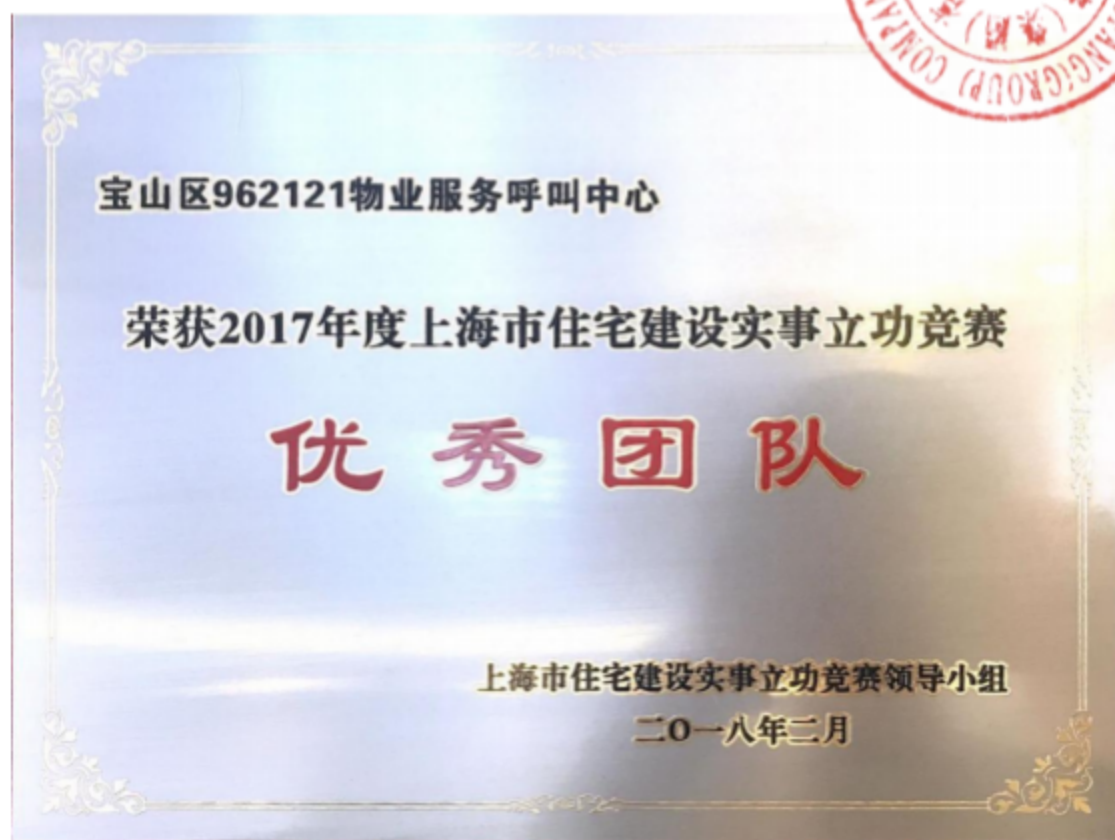
日期：2025年9月26日



十三、供应商根据磋商文件认为还需要提供的其他证明文件

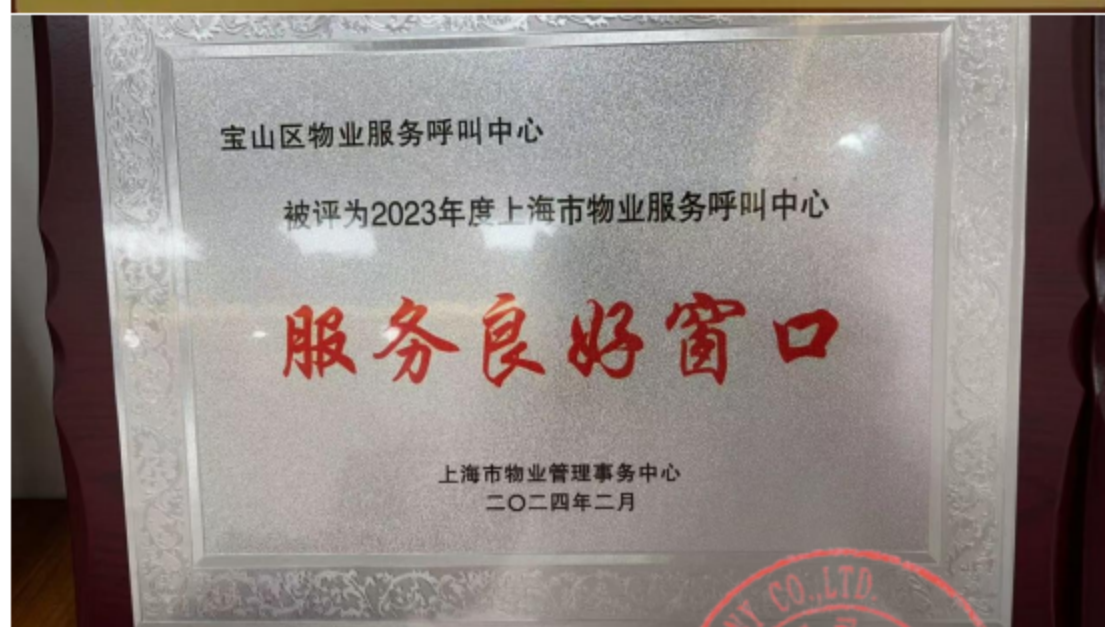
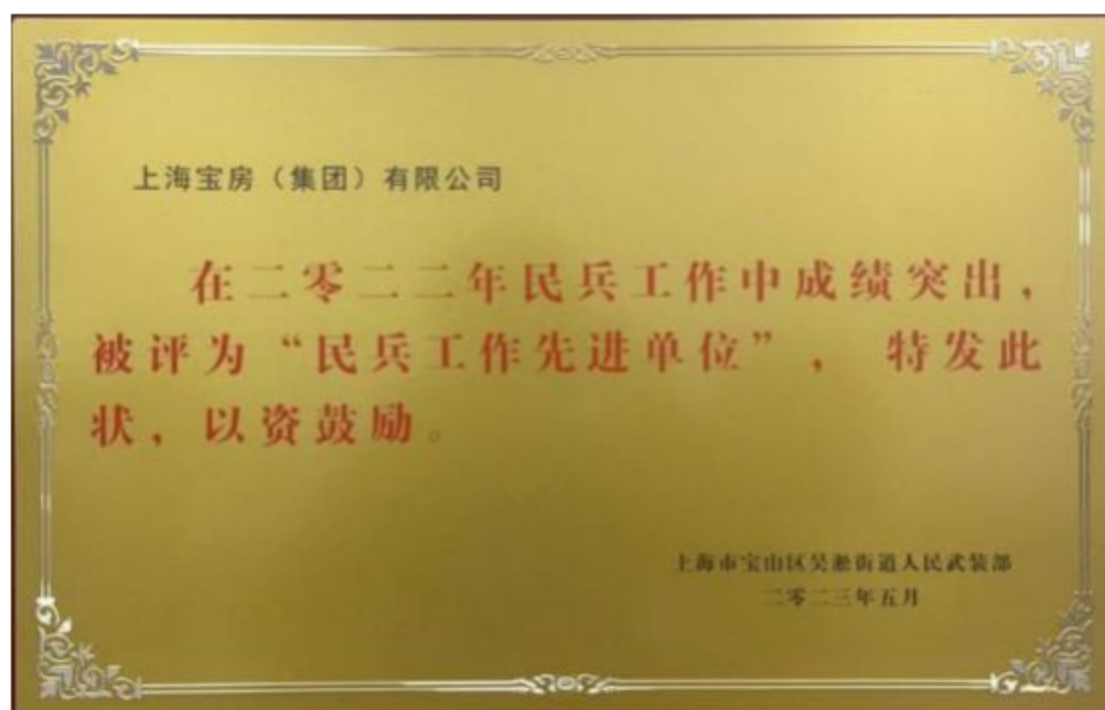


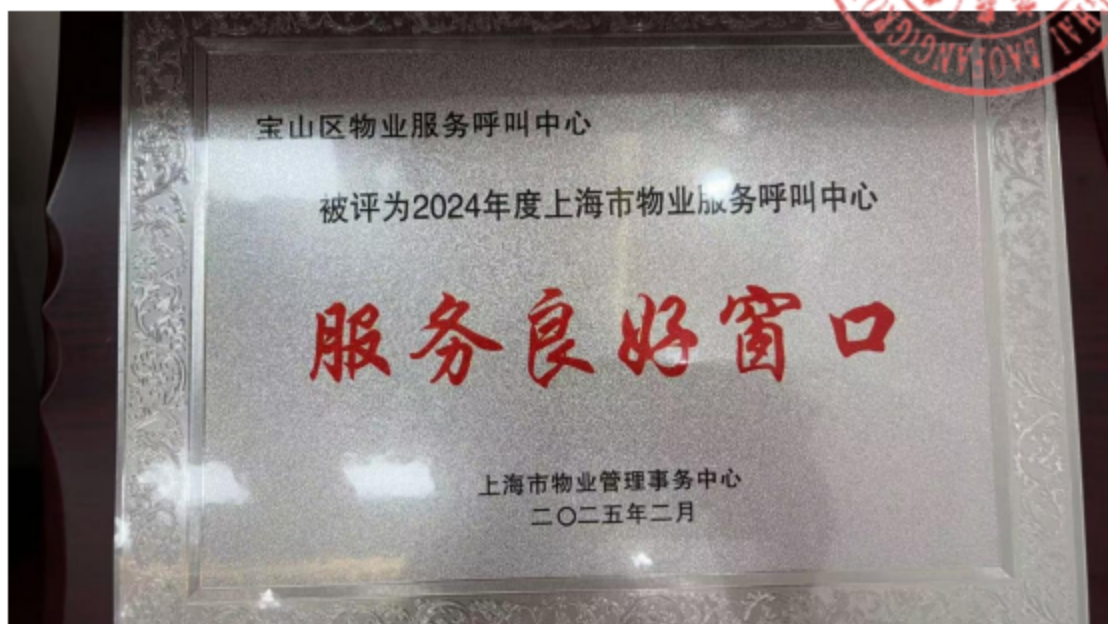














技术响应文件

一、服务方案

1.1 物业服务热线服务方案

区 962121 物业服务呼叫中心是涵盖全区住宅小区范围的房屋维修应急情况处理单位。负责受理全区居民在房屋维修方面的投诉，并行使监督稽查工作（受理投诉、监督检查、区分责任），同时直接受理居民的应急报修和市、区相关部门批转的信息，进行快速有效的处置。

2009 年，为了顺应社会的发展，更好地解决居民日益增长的物业诉求，进一步提高服务水平，根据市房管局和区政府的要求，结合我区的实际情况，建立了宝山区 962121 物业呼叫中心，物业呼叫中心以 962121 电话为主要载体，支持网络、来信、APP、传真以及 12345 市民、12319 城建热线等方式的诉求，一口受理本区住宅小区综合管理的投诉、咨询、物业报修、重大事项报告以及网络化管理等业务，全体 24 小时运作，通过受理、派单、处置、反馈、回访、统计等六个环节，实现事事有回应、件件有着落、全过程有监管和服务质量有提高的工作目标。

为使居民的报修及投诉能及时得到处置，区物业呼叫中心每月出一期《宝山区物业服务呼叫中心工作简报》。通过平台动态、受理数据分析、案例分析等形式，对每月的受理、处置情况进行总结，进一步增强了工作人员的服务意识。

为了提高保障公共安全和处置突发事件的能力，预防和减少灾害性天气、突发事件造成的损失，保障人民群众生命财产安全，双中心结合本区特点制定了《宝山区 962121 物业服务热线应急预案》、《防汛防台应急预案》、《962121 物业服务热线应对重大事项处置办法》，另外还根据气候变化如爆冷、高温等特殊气



候分别制定了相关应急预案。

积极开展岗位培训，培训内容包括平台工作人员接电沟通技巧以及系统软件操作，维修人员水电方面的工作技巧和方法。通过培训，提高了平台受理人员的服务技巧，更好地掌握了报修流程，维修人员则进一步提高了服务技巧和维修水平。

1.2 物业服务热线工作制度

一、工作人员基本职责

1. 严格按照有关业务流程和规定按处理程序要求办理，并接受业务的检查和稽查
2. 按规定着装，并配带好工号牌
3. 严格遵守中心的各项规章制度，服从值班长的安排，按时完成领导交办的任务

二、受理岗位职责

1. 365天24小时受理962121热线电话报修业务。
2. 在值班时间内要集中精力，坚守岗位，不得长时间处于示忙和无故示忙状态，确保电话的接通率。接听电话起始用语为“你好，很高兴为您服务，请讲”。结束语为“感谢您的来电”。接听过程中要耐心、礼貌用语、声音适度、表述清楚。
3. 准确无误地受理、处理服务热线电话，及时、正确输入电脑并发送。遇有重大事件按规定及逐级上报。
4. 主动了解受理业务的注意事项，掌握快速处理业务的能力，及时完成上级交办的各项事务。
5. 认真做好交接班。交接班中，上一班同志要主动为下一班的同志做好准备工作，接班同志要了解电话受理情况，处理好交接工作。
6. 交班人员遇到无人接班时，应及时向带班领导汇报，未经允许，不得擅自离岗。

三、交接班制度

1. 整理好工作台，使接班人员感到整洁、舒适、有条理
2. 交班人员在接班人员因故未到场，或未完成接班检查工作前不得擅自离去。
3. 交班人员应将本班工作进行情况作好详细记录，并向接班人员如实反映。
4. 接班人员应认真阅读工作日志，以了解上一班的工作情况。
5. 交班人员应明确回复接班人员提出的问题，并和接班人员共同核实、检查设备运行情况。
6. 接班人员发现交班人员未认真完成有关工作，或检查中发现问题，应向交班人员提出，如交班人员不能给予明确回复或不加以改善，接班人员可拒绝接班，并上报领导处理。
7. 当交接班检查工作完成，并且接班人员无任何疑问后，交班工作方算结束。
8. 应按规定交接或检查事项，逐一做好纪录，检查情况正常者记√号，不正常情况或问题记×号，并在备注中记录详情。
9. 每天每班次都要有专人进行记录。
10. 记录必须经交班人和接班人签名认可，每天由值班长负责审阅并签名。

四、工作纪律

1. 严格按照规定时间上下班，不得无故上班迟到或早退，不得擅自离岗。
2. 请假需提前向值班长申请，请假三天以上需提前两天提交书面申请。
3. 禁止在工作区玩游戏，看影视剧。
4. 上班需穿工作服，佩戴工号牌。
5. 工作区内应保持干净、整洁、不得摆放与工作资料无关的物品；工作区内应维持正常的工作秩序，保持安静，不得大声喧哗、闲聊等。



1.3值班长岗位职责

对内：

1. 座席人员岗位及作息时间调整
2. 坐席人员的岗位培训
3. 对操作系统软件的完善提出建议和意见
4. 对业务流程优化提出建议和意见
5. 整理日常工作中遇到的因政策原因一时无法解决的疑难杂症案例，并作分析上报，协助市局完善有关政策法规、
6. 通过系统对本区的申请缓办和申请退单信息单的审核
7. 落实专人对平台日常运作中需使用的固定资产（电脑、传真机等）进行维护
8. 落实专人对日常工作资料进行整理归档
9. 对市局派发的督(催)办单的进行督促落实

对外：

做好对外公共关系，与其他政府有关部门(街道、电力水务等)进行沟通协调 对上：

1. 定期将区平台各项工作运行情况整理汇总(简报等形式)，上报市呼叫中心 和 区局领导
2. 按时上报市局、区局布置的有关信息（如特殊天气时的日报表等）
3. 定期参加平台值班长例会
4. 代表区平台配合市呼叫中心参与热线对外的宣传工作（活动或会议等）
5. 做好领导交办件

对下：

负责与基层处置单位（房办、应急中心、物业企业等）进行沟通协调



1.4 宝山区962121呼叫中心工作人员的岗位职责

一、工作人员基本职责

1. 严格按照有关业务流程和规定，按处理程序要求办理，并接受业务的坚持和稽核
2. 按规定着装，并配带好工号牌
3. 严格遵守中心的各项规章制度，服从值班长的安排，按时完成领导交办的任务

二、受理岗位职责

1. 365天24小时受理962121热线电话报修、投诉、咨询业务。
2. 在值班时间内要集中精力，坚守岗位，不得长时间处于示忙和无故示忙状态，确保电话的接通率。接听电话起始用语为“你好，很高兴为您服务，请讲”。结束语为“感谢您的来电”。接听过程中要耐心、礼貌用语、声音适度、表述清楚。
3. 确保无误地受理一电一单、处理服务热线电话报修、投诉、咨询业务，及时、正确输入系统并派单。遇有重大事件按规定及逐级上报。
4. 主动了解受理业务的注意事项，掌握快速处理业务的能力，及时完成上级交办的各项事务。
5. 认真做好交接班工作，当班发生事项未处理的及时记录在交接本中，下一班同志到岗首要工作是查看交接本记录，及时处理移交问题。
6. 交班人员遇到无人接班时，应及时向值班长汇报，未经允许，不得擅自离岗。

三、派单岗位职责

1. 区呼叫中心派单工作人员定时刷新派单页面在受理或接收到报修、投诉单后，8分钟内及时派至处置部门。

2. 派单完成后,工作人员应在反馈功能界面中,关注该信息单的签收情况,若物业 企业、房管所处未及时处理则通过电话方式告知尽快处理反馈。

四、反馈岗位职责

1. 物业公司报修反馈可来电反馈, 由区呼叫平台工作人员代为录入信息。投诉单则需要房管所安排专人进行处理反馈。
2. 区呼叫中心工作人员每天查看反馈界面即将到期或已逾期信息及时语物业企业及房管所连续并跟进处理。
3. 物业反馈为已修复的, 反馈人员进行输写反馈内容进行提交, 联系方式是手机的系统直接显示短信回访, 固定电话的必须进行人工回访。
4. 投诉反馈没有处理结果的应提醒房管所申请延期(期限15天), 三次延期仍无处理结果的, 工作人员与房管办及时沟通了解情况可申请缓办(期限6个月)。
5. 投诉反馈为申请退单的, 由区负责审核的工作人员严格把关, 审核通过的, 提交 市局。审核不通过的, 退回房管所要求重新处理正常反馈。

五、回访岗位职责

1. 在收到报修、投诉处置反馈信息后的24小时内及时进行回访。确保本区的报修、投诉信息回访率达到100%。
2. 严格按照回访规范流程进行回访。

自报家门和工号; 询问并了解被回访对象是否报修或诉人本人并做记录; 核实处置情况, 并记录具体情况, 并记录内容 and 时间; 回访结束后, 需说“感谢配合”、“谢谢”等结束语; 如回访电话未拨通的, 第二次拨打电话间隔不小于4小时, 第三次回访电话与第一次间隔不少于12小时。

3. 主动了解回访业务的注意事项, 掌握快速处理业务的能力, 及时完成上级交办的

各项事务。

六、统计、督办岗位职责

1. 值班长每月底进行数据统计及情况分析，做好报修、投诉总图表进行类型区分，第一时间了解维修、投诉处置情况。
2. 跟踪物业企业到场接报后的到场情况，对于未按规定时间到场的情况，进行督办和记录。
3. 跟踪房管所处置和反馈情况，对于未按照反馈时限要求及时反馈的情况（即将到期或已逾期），主动上报区房管局事务中心进行催办。
4. 对回访不满意的信息单，主动退回重新处理。
5. 主动了解回访业务的注意事项，掌握快速处理业务的能力，及时完成上级交办的各项事务。

1. 5宝山区962121物业服务呼叫中心岗前培训

1. 接听电话规范

接听电话基本的工作规范：铃响三声，必有应答；礼貌接听，用语规范。

起始语：“您好，请讲/请问有什么可以帮您？”

无语音提示起始语：“你好，这里是962121物业服务呼叫中心工号*****请讲/请问有什么可以帮您？”

结束语：

“还有什么可以帮您的么？”

在来电人表示没有后：

“感谢您的来电，再见。”

2. 维修及投诉的回访规范



回访人员基本要求：

电话拨通后应当自报家门。

应当确认被访对象是否是反映人本人或其他知情人。

应当确认对方报修或投诉的事项。

应当了解并如实记录具体的回访内容：及时性、服务质量、是否满意等。如未解决的处理单，核对所做的措施和解释是否清楚、服务态度、收费情况等。

结束时务必有结束语，如感谢您的配合等。

回访未接通需要拨打三次，第二次拨打间隔4小时，第三次拨打与第一次间隔12小时，回访三次无人接听则结案。

3. 投诉回访操作规范

投诉回访操作规范：

回访工作人员在简单了解投诉信息单和房管办事处反馈的处理内容后，进行回访工作，回访未接通需要拨打三次，第二次拨打间隔4小时，第三次拨打与第一次间隔12小时，回访三次无人接听则结案，投诉单两次被挂断则视为拒绝回访可结案。

了解实际处置情况，告知反映人处理结果，如反映人对处置结果不满意或不接受的，在回访过程中经了解确实存在的，在规定期限内及时退回房管办事处重新处理，如超出规定期限应及时申请延期，延期可申请三次，每次间隔15天，如做种还未有处理结果的，962121物业服务呼叫中心值班长会联合房管办事处、物业企业一同去现场督办跟进处理此事。

回访电话结束时注意结束语，如：“感谢您的配合，再见！”或“打扰您了，再见！”等，等对方挂断后再挂电话。

回访技巧：



语音清晰悦耳动听，可以与话筒之间保持距离。

传递给居民的情绪要饱满，充满关切。打电话充分调动积极的情绪，注意抑扬顿挫 的节奏。

说话语速尽量放慢，语气温和。

多听少说，多让居民说话，不要抢话。

如遇本人不在，则应向其家人询问并保持同等的尊重和礼貌。

及时记录回访内容，并加以总结提高。

对冲动型的居民莫“冲动”，性急情绪大而暴躁的居民，细心、耐心的倾听，尽量 安抚，仍以温和友好的态度沟通。

1.6 各类情况处理方法

一、自用部位断水、断电、无煤气

1. 业户自用部位突然断水、断电、无煤气应立即向962121服务热线报修。
2. 突然断水应立即检查水箱是否有水，水泵工作是否正常，管道是否堵塞；如须 停水维修，影响其他业户生活的，须事先告知，方能实施维修工作；如市政原因， 应马上通知自来水公司，实施维修。
3. 突然断电：一户断电应检查户内配电箱和电业配电盒，物业应备好常用的配件， 及时更换；多户断电，需按表前归电力公司，表后归物业的原则，立即通知电力 公司抢修。
4. 无煤气应马上通知煤气公司实施抢修，维修人员不得擅自拆卸。
5. 断水、断电的业户如急需使用可考虑临时供给。
6. 抢修完毕，记录在案；物业维修的，填写维修单，交业户签字。

二、公共部位断水、断电

电力公司停电

1. 电力公司预先通知项目须暂时停电，应立即将情况和有关文件呈交物业 经理或工程主管，并安排电工当值。
2. 有关停电通知应提前书面告知业户。



3.如两路供电,应按照配电设备操作规程,实行两路电源的联络,但须确保不要超负荷。

4.停电前对非双电源控制的设备,停电后应关闭电源开关,待送电后,再合上开关,以免设备遭受损坏。

5.当项目供电恢复正当时,当值领班必须与电工技员检查项目内所有一切正常运作情况,如有损坏,须立即报告主管,安排修理;

三、故障停电时

1.凡遇到停电事故,须立即了解物业内是局部或全部断电,公共设备有无影响,再检查附近有否相同情况;

2.如属局部停电,尽快召唤工程部检查有无异样情况;

3.如全物业无电,属情况不明,则须立即通知电力公司查询是否地区停电,并要求协助;

4.注意项目内外有否烟火发生;是否属于消防联动。

5.检查后备发电机是否操作正常,公共地方,包括公众通道是否正常供电;

6.尽可能找出原因及明了情况,倘若未能实时修复或找出原因,须尽快张贴通告于显眼位置,必要时通知相关业户;

7.加派人手看守大门及通道,加强保安;

8.凡停电后,除发电区外,其它应马上将总掣关闭,如恢复供电,必须逐渐开启。

9.保安员必须随时准备电筒或其它照明物品,以便晚间突然发生停电;

10.当物业晚间发生突然停电事故时,保安员应立通知保安经理及控制中心,安排工程部人员维修,并防偷盗和抢掠,必要时关闭项目主要出入口。

四、浸水或漏水

1.业户自用部位排水设施阻塞的应立即报管理处派人维修,维修人员查明原因,马上疏通。

2.如总管部位堵塞,应通知上方业户停止用水,实施疏通,疏通完毕,告知业户。

3.如需要使用立管上的检修口,应与堵塞点上方最近的检修口位置业户联系,实施疏通。

4.因堵塞造成相邻业户损失的,管理处应作为中间人,进行协调,如无法协调,业户可采用法律手段。



5. 维修完毕填写维修单，交业户签字；协调的，需将过程记录在案。

五、火警

1. 发现(若发现火警)通知物业经理，依从物业经理的指示行动。
2. 经理立即赶到消控中心指挥，若救火大队到场，应配合救火，并告知现场情况。
3. 若是轻微失火(如废纸篮、烟灰碟等)应在安全情况下把火扑灭，但切勿冒险
4. 如被火焰或高热所围困
5. 有可能的话，致电消控中心求助，说出所在的具体方位、火警蔓延的范围及位置、你的电话号码
6. 使用手报发讯号，并关闭房门跟火热的源头隔离；
7. 谨记烟和热空气都是向上升的，接近地的空气较清新，温度亦较低，故应蹲着身子或爬行逃生；
8. 如有需要，打破窗子以求空气流通。
9. 楼内的电梯将会停止操作，切不可乘坐电梯，因可能随时中途停运而被困于电梯内。
10. 所有逃离火场的人，须在大门外的空旷地方聚集。
11. 身处火场以上各层业户，应继续向上层方向逃生，如身处火场以下层数，则向下走，前往最近的出口逃生；
12. 发生火警时，保安员会协助管理人员、消防人员和公安，阻止公众人士进入项目，在管理人员或消防局宣布项目公寓楼内处于安全状态之前，任何人士不得进入。

六、刑事

1. 如遇有罪案发生时，应采取下列步骤处理：
2. 及时向物业经理汇报。
3. 若有需要，及时将出入口大门紧锁，并劝谕业户及访客暂停出入，留在单元内，锁好门窗，防止窃匪趁机逃逸。
4. 致电报案及留守现场，直至公安人员到达。
5. 切勿移动或容许他人移动、触摸或践踏现场对象。
6. 如现场有伤者或受害人表现惊慌，应对该人士进行问候及开解，并作出适当协助。



7.禁止闲杂人士在现场走动，并应礼貌地劝谕该等人士离去，以方便公安人员到现场调查。

8.向公安人员报告有关罪案详情，例如案发经过，与其有关人物之相貌及衣着和逃走方向等。

9.撰写报告交上级存阅。

注：切记物业管理人员并无执法的权力；因此值勤中如扭获疑犯，应立即交由公安部门处理。

七、电梯故障

1.立刻致电工程部与电梯保养单位联系，派员工修理失灵的电梯，向电梯保养单位说明有人被困及需尽快派员释放被困者等。

2.利用对讲机向被困者善言安慰，请其耐心等待电梯维修人员，切勿自行开启电梯门逃生，以免发生危险。

3.被困者救出须向他们询问：是否有不适或需要帮助；尽可能询问被困者姓名、联络电话及地址等，并记录下来，以作存据。

4.必须记录该事件有始至终的时间及详细情况，电梯公司来人及其它有关人员到达或离去时间等。

5.必须记录被困者救出时间，如有伤者，更应记录其离开被送往医院时间及查询有关医院的名称。

6.将整个事件经过记录在保安日志簿及书与“事件报告”交上级阅。

八、台风、暴雨灾害天气

1.管理处发文通告大厦业户有关台风警报和防风防雨措施，并协助业户做好靠外墙侧门窗锁闭工作，及时修缮损坏情况。

2.组织管理员工关闭大厦外墙、天台等部位门窗及牢固，防止大台风损坏并造成高空坠物。

3.清理天台上堆放之物品及杂物，检查卫星天线及擦窗机设备停放安全，或关闭电源。大厦外围如有维修棚架、吊架等，应通知维修商事先采取防风保护措施。安排清洁员工对天台、外围、地库等易积水区域之水渠作疏通及检查，维修技工对大厦排水泵作例行检查试机。

4.准备沙包、应急照明、绳索等防水应急工具于值班室及易受浸水场合，以便及

时取用。

- 5.如有灾害性天气预报时，管理处应安排主管级人士加班，组织班组员工处理防风防水工作。
- 6.台风暴雨侵袭时，管理员应定时巡查大厦外围门窗锁闭状况，发现损坏或渗漏水 的，及时报告主管处理。
- 7.定时察看水渠流水情况，防止因树叶、塑料纸等堵塞下水口造成积水情况，发 现积水及时组织人力清理。
- 8.对大厦设施、结构发生渗漏水情况时，按漏水应急处理预案组织人力、工具投 入处 理。
- 9.安排管理员工加强对大厦易受损坏之部位如：外围(幕墙、窗户)、天台、地库、屋 顶机房等处进行巡逻检查。
- 10.对造成的损失情况作记录，并拍照备案，专题报告公司。
- 11.清理受水侵部位，尽早恢复正常营运。
- 12.按保险理赔程序，保险公司联系索赔事宜。

九、燃气泄漏

- 1.当接获易然气体管爆裂或任何气体气味投诉时，应详细询问清楚该位置。
- 2.立刻通知当值主管往现场观察。
- 3.任何人士在未到达现场前，应将身上之传呼机，对讲机或任接收或放射之仪器 关上，以免产生火花。
- 4.切勿尝试开关任何门铃，电掣等。
- 5.检查及验证气体漏气时，应立即将所有窗门尽量打开，将气体之分阀关上，但 切勿开启风扇或其它电器用品，尽快通知气体公司现场检查

1.7疫情防控应急预案

高效有序地做好疫情应急处置和救援工作，避免或最大程度地减轻灾害造成的 损失，保障员工生命和企业财产安全，维护社会稳定。

1. 应急工作基本原则

本预案遵循“预防为主，防治结合”、“以人为本，善待生命”的原则，以 疫 情的预测、预防为重点，以对防控疫情、保障生产为目标，统一指挥、分级负 责，做好新型冠状病毒感染疫情的防控工作、落实各项防控措施，确保公司内不

发生新型冠状病毒感染疫情，安全有序的开展各项生产经营活动。

2. 应急指挥职责

设立疫情防控工作小组负责落实各项疫情防控工作。

公司职责：

- a、密切关注国家或地方政府有关部门发布的疫情信息，建立逐级汇报机制；
- b、根据疫情形势变化，制定具体应对和处置方案；
- c、摸清所有员工及家庭疫情情况，实行一事一报机制；
- d、收集出入疫区人员、出现流感症状人员信息并每日向领导小组汇报；
- e、督促全面开展办公场所的消毒工作；
- f、为员工配发有效的防护口罩，宣传正确的病毒预防措施；
- g、每日对所有员工监测一次体温并做好记录，直至疫情全面被消灭。员

工职责：

- a、认真贯彻执行国家、公司疫情防控相关要求。
- b、及时如实上报个人疫情接触信息和身体异常情况。
- c、发现身边人员有异常情况应立即主动上报。



3. 预防与预警

3.1 预防：

- (1) 安排人员对所有进入公司的人员进行体温检测并记录。
- (2) 员工在国家相关部门宣布应急响应结束前必须按公司要求每天佩戴口罩，口罩由公司发放每天两个。
- (3) 加强卫生清扫和消毒杀菌工作，一般场所每日消杀一次，人员密集场所每日消杀两次，口罩回收桶每日消杀三次。
- (4) 保持良好的生活习惯，注意饮食卫生，适量运动、注意休息。
- (5) 办公住宿场所应经常通风换气，保持生活、工作场所干净。
- (6) 勤洗手、勤晒衣服和被褥。
- (7) 取消娱乐性活动，尽量避免前往空气流通不畅、人口密集的公共场所。
- (8) 积极开展疫情防控知识的宣传，使广大员工能及时了解预防知识。

3.2 具体预防处置流程如下：

发现传染病疑似病例后，疑似病例所在部门立即向公司领导汇报，各部门每天定时向办公室汇报本部门疫情情况(是否有发热病人或疫情接触情况)，如有则按处置流程处置。

公司领导根据疑似病例、是否有发热病人或疫情接触情况综合分析判断，向应急指挥部汇报，发布预警通报，通知各部门作好应急准备。

发生传染病或疑似病例后，实施 24 小时值班制度，在上级防疫部门专家的指导下对疑似病人及时进行甄别、抢救和转运，并予以有效隔离，同时向上级疾病控制部门进行报告，根据当地政府有关规定，统一专人专车转运至定点治疗医院进行进一步确诊、医学观察及治疗处理。

制作表格分发到各部门，组织人员对各部门人员的体温进行监测，发现疑似病例及时采取措施。

及时将疑似病人医学观察及治疗处理情况向领导报告。

3.3 预警结束

疑似病人经医学观察诊断为非新冠疫情，或疑似病人经治疗处理后确认康复，经过 14 天后无新的病例出现。公司根据情况，综合分析判断后发布预警结束通报。

1.8 特色服务

1. 为更好地照顾老干部、劳模晚年生活做贡献，962121 物业服务热线第一时间联系各应急维修站免上门费提供优质服务。
2. 962121 物业服务热线受理处置全区住宅楼内的急、难、愁问题。
3. 962121 物业服务热线受理部分区域电梯监控，如遇故障第一时间联系维修人员处理。

1.9 重点难题分析处理

一、适用范围

热线受理人员在接到“涉险、涉众、涉访”重要来电或遇到如下重大情况后，应参照本办法规定流程进行处置。

1. 居民、物业公司上报发生房屋坍塌或外墙装饰大面积脱落等事故；
2. 物业公司上报的物业服务红色一级重大事项；

- (1) 物业管理区域内发生火灾、水患、爆炸等造成人身伤亡或房屋危险的；
 - (2) 房屋或设施设备发生安全隐患，且在4小时内难以排除，严重影响业主 和 使用人使用安全的；
 - (3) 物业服务企业有关服务人员擅自集体撤离物业管理区域，造成物业服务中断，严重影响业主和使用人正常生活的。
3. 来电反映电梯关人；
 4. 来电扬言要去市、区局信访办、市政府等重要场所集访、群访、静坐示威，集会游行等；
 5. 上级机关、新闻媒体、广播电台突发事件采访，了解我中心内部工作、询问相关政策等敏感复杂问题，或来电为居民代报投诉事项；
 6. 来电反映“反爆炸、劫持人质、核生化”三类恐怖活动的重大事件；（以下简称“三反”）
 7. 平台系统发生故障，对接听电话造成严重影响的。

二、具体要求

工作人员在接到重大事件报告时，应认真接待，耐心安抚，语速、音量柔和、适中，戒急戒躁，尽量缓和来电人的情绪。应答的同时，应根据要求迅速、准确的进行详细记录。对于不同的重大事件应注意询问和记录不同的要素和细节，并按照以下具体要求执行：

1. 房屋坍塌或外墙装饰大面积脱落

(1) 受理：来电报告人为居民时，受理人员应首先询问塌屋情况，注意区别是否属于平顶粉刷层脱落。确属房屋坍塌的，应立即询问是否有人受伤情况，若有人员受伤应提示其拨打120，无人员受伤则应告知居民注意安全，确保身处安全区域；其次，仔细询问并在系统中记录如下信息：所属区县、具体地址、来电人姓名、联系电话及反映内容等；来电报告人为物业企业或相关单位的，则应



提示其尽快做好人员疏散、水电切断等工作，同时参照上述针对居民报告人的方法，做好信息记录和告知应急中心到场等工作。

(2) 联系：受理人员应第一时间通过录音电话将该情况通知应急中心。区呼叫中心尽快联系物业企业相关负责人赶往现场，并通知应急中心尽快派出应急抢修队伍前往现场。

(3) 上报：受理人员应第一时间启动逐级上报程序，如遇坍塌房屋为直管公房的情况，中心负责人应向公房资产管理科的分管领导进行汇报。公房资产管理科应做好向集团物业部的情况通报和处置落实工作。

(4) 报送：中心负责人在核实情况的同时报上级领导。

(5) 跟踪：值班长（组长）应做好塌屋后续处置情况的跟踪工作，应急中心赶到现场后第一时间汇报情况或上报书面报告。

2. 物业服务红色一级重大事件

(1) 受理：物业管理区域内发生设施设备安全隐患、火灾、水患、爆炸等造成人身伤亡或房屋危险的，受理人员应首先提醒报告人尽快做好人员疏散、水电切断等工作，并立即询问是否有人员受伤情况，若有人员受伤应提醒其拨打120，无人员受伤则应告知居民注意安全，确保身处安全区域；其次，仔细询问并在系统中记录如下信息：所属区县、具体地址、来电人姓名、联系电话及反映内容等；属于物业企业撤离的，应按上述规定做好记录。

(2) 上报：受理人员应第一时间向值班长（组长）汇报，由值班长（组长）向中心负责人汇报。

(3) 报送：核实情况后，中心负责人在核实情况的同时报集团领导和区局领导。

(4) 跟踪：值班长应保持对事态发展情况的跟踪，一有最新情况报告，及时做好后续记录、上报和报送工作。



3. 电梯关人

(1) 受理：受理人员应提醒居民拨打电梯轿厢面板上所留的维修单位电话。同时在呼叫平台系统中记录如下信息：来电人姓名、所属区县、详细地址、联系电话、被困时间、人数等。

(2) 联系：受理人员在完成派单后应第一时间尽快联系物业企业赶往现场进行协调和处置。

(3) 上报：受理人员应第一时间向值班长汇报，由值班长向中心负责人汇报。

(4) 跟踪：呼叫中心应做好后续跟踪工作，主动了解处置情况。

4. 来电扬言

(1) 受理：受理人员应尽力做好居民情绪安抚工作，对于属于物业管理方面引发的矛盾，应尽最大可能将扬言所反映急需解决的问题受理下来，设法通过常规流程给予解决。如存在不能应对的情况，应转值班长受理。受理人员应详细询问并在系统中记录如下信息：来电人姓名、所属区县、详细地址、联系电话、扬言事项及理由等。如属于非物业管理范围引发的矛盾，则及时报区局信访办。

(2) 联系：如扬言内容属于物业管理方面的矛盾引发的，受理人员在完成派单后应及时将有关情况向区局有关领导进行汇报。

(3) 上报：受理人员应第一时间向值班长汇报，由值班长向中心负责人汇报。属于物业管理方面引发的矛盾的，中心负责人应继续做好逐级上报工作，同时还应向物业管理科分管领导汇报。物业管理科应视情况做好向区局物业科的通报和处置落实工作。

(4) 报送：扬言内容属于物业管理方面的矛盾引发的，中心负责人在核实情况的同时报集团领导和区局领导。

(5) 跟踪：值班长应保持对后续情况的跟踪工作，及时了解区局对扬言处

置的反馈意见，在经区局、集团及中心审核后结案。

5. 媒体等重要来电

(1) 受理：媒体、上级机关来电的，受理人员应将此类电话转接值班长接听。如涉及采访和咨询的，值班长应告知媒体可直接同区局办公室联系。如涉及代居民报修、投诉的，值班长应详细询问并在系统中记录如下信息：来电人姓名、所属区县、详细地址、联系电话、反映或咨询内容、代报人姓名、单位名称及联系电话等。

(2) 联系：涉及代报修、代投诉的，值班长在完成系统派单后，应第一时间通过录音电话将该情况通知所属物业公司，要求引起重视，加强处置力度，并及时反馈处置情况。

(3) 上报：涉及代报修、投诉的，由值班长提出处理意见，酌情向中心负责人汇报。

(4) 报送：中心负责人在核实情况后，酌情报分管领导。

(5) 跟踪：涉及媒体代报修、代投诉的，值班长应做好后续跟踪工作，对于处置不力的，及时上报中心负责人进行督办。

6. “三反”事项

(1) 受理：受理人员应做到耐心倾听，详细询问并在系统中记录如下信息：来电人姓名、所属区县、详细地址、联系电话、具体反映事项等。

(2) 上报：受理人员应第一时间向值班长汇报，由值班长向中心负责人汇报。

(3) 报送：中心负责人在核实情况的同时报集团、区局领导和区局反恐办。

7. 系统发生故障

按《呼叫平台系统突发故障应急预案》执行。

1. 10人员配置情况



人员编配：按照全年工作量及市局要求的人均工作量，宝山区962121物业服务 呼叫平台设置受理22名，设置总值班长1名，值班长1名，组长2名，话务受理员9 名，电话回访员8名，驾驶员1名

人员基本要求：大专以上学历，身体健康，有事业心，人际沟通能力强并 有较强的心理适调能力，口齿清楚，普通话水平测试二级以上。

人员基本分工：案件受理、派单、回访；执行早晚两班、做一休一的制度。

(1) 日常：总值班长1人；

(2) 白班人（其中，值班长1人，组长1人，话务受理员9人、电话回访员6 人）；

(3) 晚班4人（组长1人，话务受理员2人），机动1人。



二、项目负责人情况表

项目负责人情况表

项目名称：2025 年政府购买服务人员（962121 物业呼叫中心）

项目编号：310113000250808127628-13264302

姓名	阙红荣	出生年月	1981.8.10	文化程度	大专	毕业时间	2015.7
毕业院校 和专业	上海应用技术学院		从事本类 项目工作 年限	14 年		联系方式	13701908815
职业资格	五级话务员		技术职称	初级		聘任时间	2010.5

主要工作经历：阙红荣同志自 2010 年 5 月担任宝山区 962121 物业服务热线值班长，爱岗敬业，微笑服务，热情主动，在学习和工作中对自己有较高的要求，坚持以预防为主，积极应对的工作原则，加强内部管理，做好组织协调，切实提高了 962121 物业服务热线应对住宅楼内的急、难、愁问题。

主要管理服务项目：962121 物业服务热线

主要工作特点：全年 365 天全天 24 小时受理居民来电，对于居民物业诉求做到“件件有落实，事事有结果”，公开办事制度、公开办事纪律、公开收费标准。

主要工作业绩：1、2017 年-2020 年被评为上海市 962121 物业服务呼叫中心“先进个人”；2、2018 年参加上海市物业管理事务中心 962121 物业服务热线第四届业务知识竞赛团体“二等奖”；3、连续六年被评为上海市 962121 物业服务热线双满意活动“五星级”员工；4、2018 年被评为“上海市工人先锋号”称号；5、2020 年被评为“宝山区先进工作者”称号。

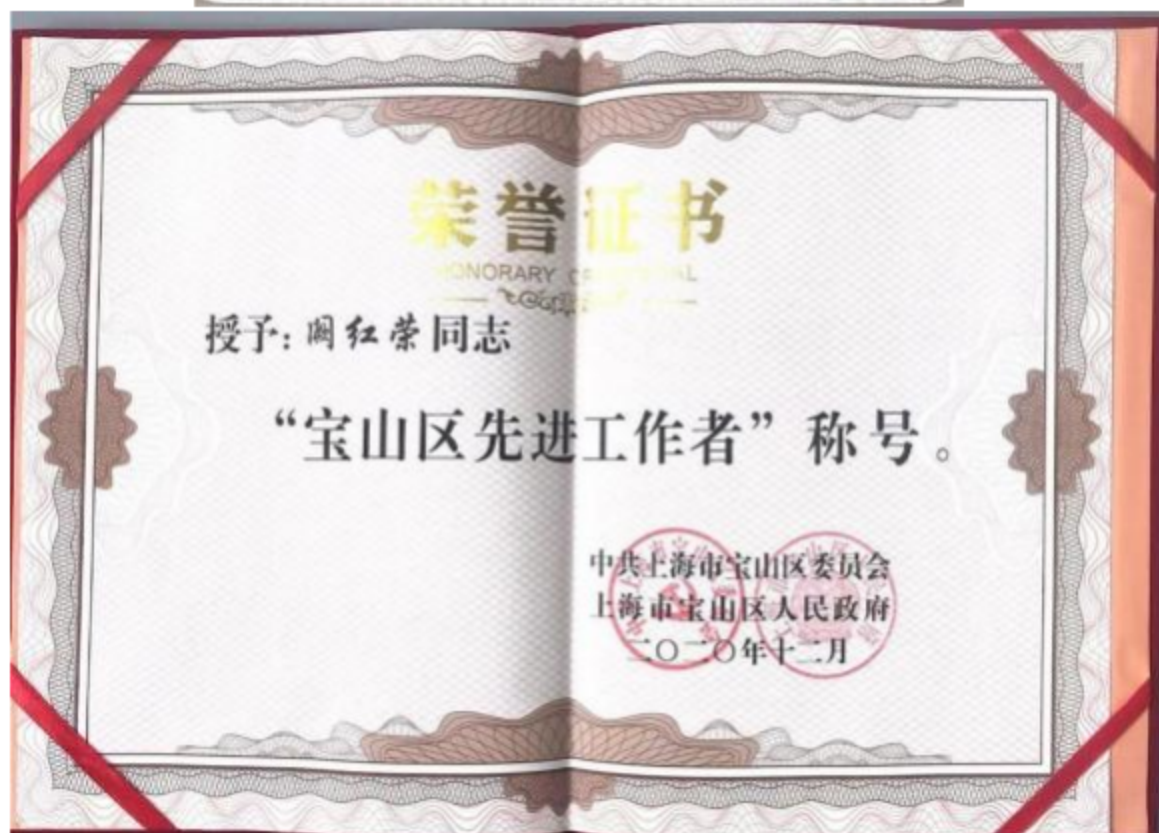
胜任本项目负责人的理由：阙红荣同志工作十年以来，她时时刻刻不忘以共产党员的标准来严格的要求自我，做事不声张，勤勉工作，是他的工作特点，这些年来，阙红荣同志以她的出色的工作潜力、心系业主的高尚情操和无私奉献的精神，追求着自我的人生理想，践行者自我的入党誓言，赢得了领导、同事和业主的交口称赞。

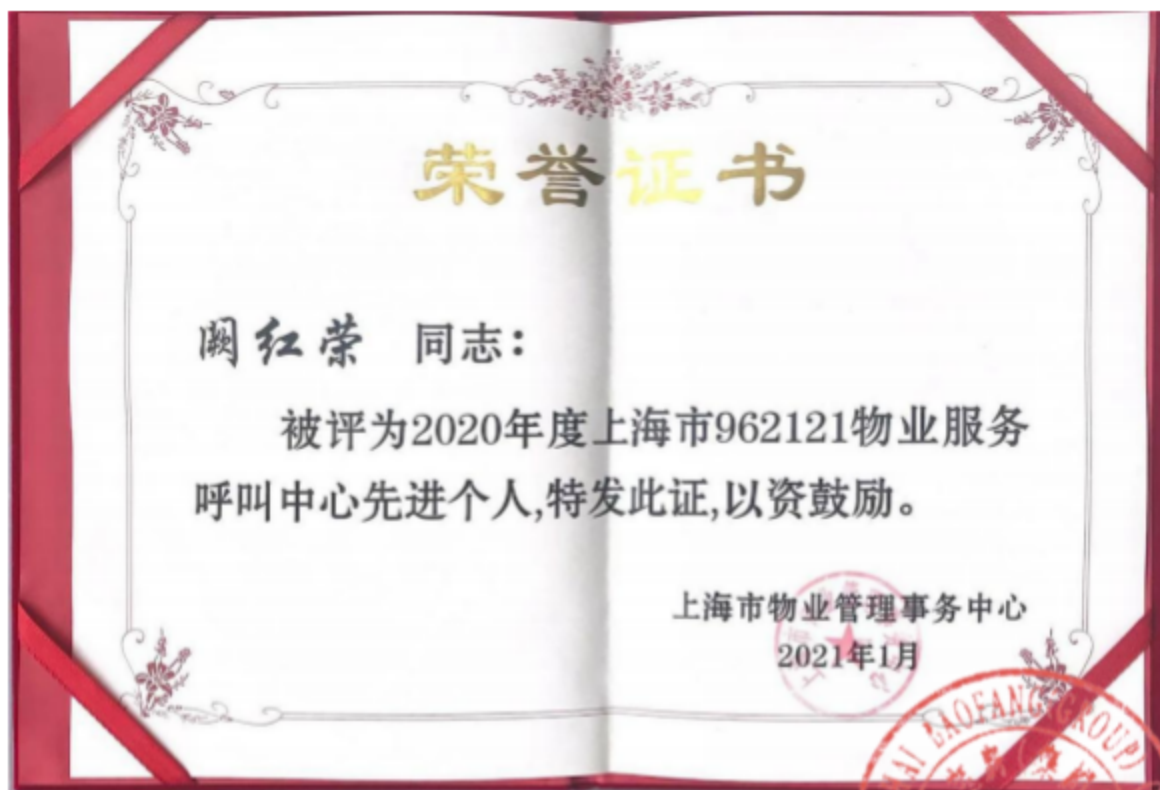
响应方授权代表签字或盖章：

响应方（公章）：

日期：2025 年 9 月







荣誉证书

阙红荣 同志：

被评为2018年度上海市962121物业服务
呼叫中心先进个人,特发此证,以资鼓励。



上海市物业管理事务中心

2019年1月

荣誉证书

阙红荣 同志：

被评为2022年度上海市962121物业服务
呼叫中心先进个人,特发此证,以资鼓励。

上海市物业管理事务中心

2023年1月

成人高等教育 毕业证书



学生 阙红荣 性别 女
学号 133135029 一九八一年
八月 十日生，于二〇一三年三月
至 二〇一五年 七月在本校（院）
经济管理 专业
业余学习，修完 三年制专科 教
学计划规定的全部课程，成绩合格，准予毕业。

校（院）长：

刘宇陆

学校（院）：



证书序列号：NO.0000032015036771

证书编号：102595201506000323

二〇一五年 七月 日



姓 名：阙红荣
性 别：女
出生日期：1981年08月10日
文化程度：大学专科和专科学校

职业（工种）： 话务员
职业等级： 初级/五级
理论知识考试成绩： 94
操作知识考试成绩： 77
评定成绩： 合格

发证日期：2016 年 07 月 18 日
证书编号：1603000200500515
身份证号：320825198108102140



职业技能鉴定（指导）中心（印）
2016年07月18日

三、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格 汇总表

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：2025 年政府购买服务人员（962121 物业呼叫中心）

项目编号：310113000250808127628-13264302

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
阙红荣	43	总值班长	大 专 2015. 7	话务员五 级	2010. 5	962121 物 业 呼叫中心	13701908 815
顾玉箬	42	白班组长	本 科 2015. 1	话务员五 级	2010. 5	962121 物 业 呼叫中心	15902113 160
李姪	37	话务员	本 科 2013. 1	话务员五 级	2009. 10	962121 物 业 呼叫中心	15221989 963
黄晶晶	38	话务员	本 科 2008. 1	话务员五 级	2010. 8	962121 物 业 呼叫中心	13801872 342
杨静	37	话务员	大 专 2009. 1	话务员五 级	2012. 8	962121 物 业 呼叫中心	13472492 965
王薇	33	话务员	大 专 2019. 7	话务员五 级	2010. 8	962121 物 业 呼叫中心	13761637 431
康翔云	40	晚班组长	大 专 2004. 7	话务员五 级	2010. 6	962121 物 业 呼叫中心	13918345 540
金沙	37	话务员	本 科 2008. 6	话务员五 级	2008. 8	962121 物 业 呼叫中心	13917948 771
胡俊帆	35	话务员	本 科 2012. 1	话务员五 级	2011. 10	962121 物 业 呼叫中心	13701999 985
沈志卿	41	话务员	本 科 2010. 1	话务员五 级	2001. 2	962121 物 业 呼叫中心	13917658 659
汪闻捷	40	话务员	大 专 2009. 1	话务员五 级	1998. 8	962121 物 业 呼叫中心	13062891 049
朱思远	31	话务员	本 科 2017. 8	话务员五 级	2018. 5	962121 物 业 呼叫中心	18701966 242



顾一鸣	31	话务员	本科	话务员五	2013.9	962121 物业	15800788
			2016.6	级		呼叫中心	201

响应方授权代表签字或盖章：

响应方（公章）：

日期： 2025 年 9 月 26 日



荣誉证书

顾玉笋 同志：

被评为 2019 年度上海市 962121 物业服务热线
先进个人，特发此证，以资鼓励。



上海市物业管理事务中心

2020 年 1 月



姓 名：王凤菊

性 别：女

出生日期：1982年09月22日

文化程度：大学本科(清华大学)

发证日期：2016 年 07 月 18 日

证书编号：1603000200500377

身份证号：310113198209221426

职业（工种）：

职业等级：

理论知识考试成绩：93

操作知识考试成绩：74

评定成绩：

话务员

初级/五级

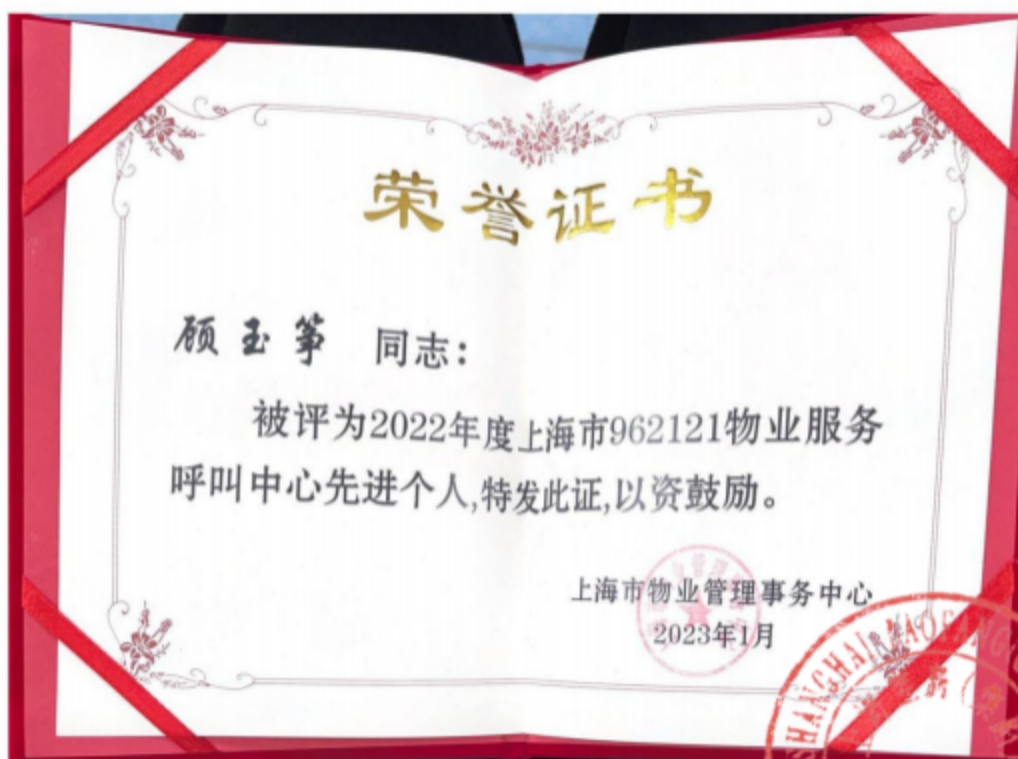
合格



职业技能鉴定（指）中心（印）

2016年07月18日





中央广播电视大学

毕 业 证 书




(无中央广播电视大学制印无效)

批准文号: (78)教主教学字089号
注册证号: 511615201505885434



学 生 顾玉蓉 , 性 别 女 ,

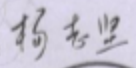
生 于 一九八一年 十一 月 十五 日 , 于

二〇一五 年 一 月 在本校修完二年制

(专科起点)本科 行政管理

专业教学计划规定的全部课程,成绩合格,

准予毕业。

校长: 

学校: 中央广播电视大学

二〇一五年 十一月 三十 日




X002970239



姓 名: 李 姮

性 别: 女

出生日期: 1986年10月19日

文化程度: 大学本科(奥鹏大学)

发证日期: 2016 年 07 月 18 日

证书编号: 1603000200500367

身份证号: 310113198610190048

职业(工种): 话务员

职业等级: 初级/五级

理论知识考试成绩: 94

操作知识考试成绩: 81

评定成绩: 良好




职业技能鉴定(指定)中心(印)

2016年07月18日

鉴定专用章

普通高等学校



毕业证书



学生 李娅 性别女, 1986 年 10 月 19 日生, 于 2010

年 9 月至 2013 年 1 月在本校 网络教育 工商管理 专业

2. 科起点2. 并制本科学习, 修完教学计划规定的全部课程, 成绩合格, 准予毕业。

校 名:



校(院)长:

陈春阳

证书编号: 106137201305002491

2013 年 1 月 10 日



姓 名: 黄晶晶

性 别: 女

出生日期: 1985年10月10日

文化程度: 大学本科(西南大学)

职业(工种): 话务员

职业等级: 初级/五级

理论知识考试成绩: 95

操作知识考试成绩: 76

发证日期: 2016 年 07 月 18 日

证书编号: 1603000200500492

身份证号: 310230198510101468

评定成绩: 合格



职业技能鉴定(指定)中心(印)

2016年07月18日

鉴定专用章







上海市成人高等教育 毕业证书



学生 康翔云 性别 男，一九八三年
十一月十五日生，于二〇〇二年九月
至二〇〇四年七月在本校（院）
财务会计专业
脱产学习，修完二年制专科教
学计划规定的全部课程，成绩合格，准予毕业。

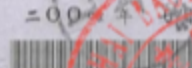


校（院）长：张德凡

学校（院）：上海电视大学

证书编号：N9 5128775

电子注册号：512525200406001575



姓 名：康翔云

性 别：男

出生日期：1983年11月15日

文化程度：大学专科和专科学校

职业（工种）：话务员

职业等级：初级/五级

理论知识考试成绩：98

操作知识考试成绩：71

发证日期：2016年07月18日

证书编号：1603000200500366

身份证号：310115198311150812

评定成绩：合格







四、服务实施质量保证措施说明

4.1 考核办法

为落实区委区政府加强物业管理，开展“美丽家园”建设的要求，树立“民有所呼，我有所应”的服务理念，提升全区物业管理水平，推进建立物业管理快速、有效、全天候24小时住宅小区应急维修解决机制，切实有效地解决物业管理中的瓶颈问题，现结合实际，制定宝山区962121物业服务呼叫中心管理考核绩效奖励办法。

一、考核对象

考核对象为962121物业服务呼叫中心。

二、考核内容

（一）人员管理考核

1. 人员编配：按照全年工作量及市局要求的人均工作量，宝山区 962121 物业服务呼叫平台设置受理13名，设置总值班长1名，值班长1名，组长2名，话务受理员6名，电话回访员3名。

人员基本要求：大专以上学历，身体健康，有事业心，人际沟通能力强并具有较强的心理适调能力，口齿清楚，普通话水平测试二级以上。

人员基本分工：案件受理、派单、回访；执行早晚两班、做一休一的制度。

（1）日常：总值班长1人；

（2）白班8人（其中，值班长1人，组长1人，话务受理员4人、电话回访员2人）；

（3）晚班4人（组长1人，话务受理员2人、电话回访员1人）。

2. 人员培训：平台工作人员必须经培训方可上岗；在岗人员每年分批次组织轮流培训一次。

3. 着装管理：平台工作人员衣着统一工作制服，春夏季衣着白色衬衫，下穿深色西裤。秋冬季衣着深色西服，下穿深色西裤。悬挂工作证件，佩戴员工胸卡。

4. 人员考勤：宝山区 962121物业服务呼叫中心应制定人员考勤规定，对工作人员按照工班工作时间进行考勤，并作为发放工资、绩效工资与其他补贴的依据。

5. 人员考核：将出勤率、来电接通率、服务规范性、开单准确率、回访及时率、居民满意度等指标。作为主要考核内容，制定《宝山区962121物业呼叫中心考核办法》，对工作人员进行月、季、年度考核，考核结果工资、绩效工资与其他补贴挂钩。

6. 人员职责：

(1) 部门管理负责人：具体负责平台的日常行政管理，劳动人事管理及平台受理件的跟踪、督办。

(2) 总值班长：负责平台日常人员管理与考核、业务管理与考核；组织人员业务学习、培训与考核，制订平台工作规划，制定月度、季度和年度工作计划，并组织检查，督促落实；进行月度、季度、年度工作总结；指导班组的业务审核，包括维修单督办、险单急单处置、疑难件处置协调等。

(3) 值班长与组长：负责班组的业务审核，包括维修单督办、险单急单处置、疑难件处置协调等。

(4) 话务受理员：受理来电诉求、直管物业的派单及咨询单解答，社会物业的联络与处置。

(5) 电话回访员：维修单和投诉单的跟踪回访。

(二) 工作流程考核

1. 落实《宝山区962121物业服务呼叫中心业务工作规范》，平台各项业务工作行为规范，平台业务水平明显提升。

2. 落实《宝山区物业服务呼叫中心突发事件信息报告、处置工作管理实施细则》，杜绝平台相关信息无漏报、隐瞒不报现象。

3. 居民满意度：接待人民群众的来电来访，工作人员态度要热情和蔼，语言要规范，遇到疑难问题要及时上报，工单处理及时、准确，来电接通率、服务规范性、开单准确率、回访及时率、居民满意度等指标符合市962121物业服务热线考核要求。

4. 工作流程要求：平台业务工作受部门管理负责人领导，由值班长统一管理，分类操作；

(1) 有下级处置端口的高境物业，采用“接电一派单一处置反馈(物业操作)一回访一结案”的工作模式。

(2)对于无下级处置端口的物业,采用“接电—派单一处置反馈(平台操作)—回访—结案”的工作模式。

(三) 工作成效考核

- 1.应用市962121物业服务热线考核结果。
- 2.区房管局根据考核内容和住宅小区综合治理相关考核内容组织月度、季度、年度考核。
- 3.月报编制情况考核。及时正确,导向作用明显。

三、考核方法与标准

采用暗访抽查、现场检查和查阅资料等三种方式进行。

(一) 暗访抽查

采用不定期抽查形式,对中标单位进行暗访,进行直接考核评分。

着重检查人员是否在位,班次安排是否合理;在位率是否符合合同约定;着装是否规范、统一;各项规定是否落实到位。

(二) 现场检查

通过录音抽查来电受理、回访情况,接听来电迅速,答复来电人口齿清楚、正确,语言规范,回访符合市962121物业服务热线要求;来电接通率平均在95%以上;工单处置情况处置正确,符合市962121物业服务热线规定。

通过现场查看相关记录、录音等给予相对应的成绩评定。

(三) 查阅资料

主要考核月报编制情况;月报编制及时正确,导向作用明显,各方面反映良好。

四、考核结果应用

(一) 考核评分

总分为:200分:

1.市962121物业服务热线考核100分:月考核与年度考核均要求优秀,其实际考核成绩计入。

2.区局考核:年度考核总得分为100分,其中,暗访抽查20分,现场检查40分,征询意见40分;上半年考核成绩占全年的比例为30%。

3.奖惩情况:参评上海市962121物业服务热线评比,获得先进单位的在总



分基础上加 5 分。受市、区有关部门通报批评的扣 5 分。

（二）考核结果运用

实行双重计分办法：

1. 市 962121 物业服务热线月度考核和年度考核均为优秀的，且未受到市、区有关部门通报批评的按照中标金额全额拨付。

2. 年度考核结果总分在 190 分以上的，按照中标金额全额拨付；低于 190 分每下降 5 分扣中标金额的 1%。

五、附则

本考核办法根据市物业管理事务中心相关文件并结合宝山区 962121 物业服务呼叫中心运作实际进行修订，并自下发之日起实行。

4.2 绩效考核及服务承诺

绩效考核：

962121 物业服务热线 月度绩效考核				
考核项目	考核内容	考核标准		绩效扣除
962121 诉求单	电话接通率	95%达标线，确保坐席开通	铃响三声无人接听两次以上（除系统直接跳转外），坐席长时间示忙（20 分钟）被抽查或举报的，未提前请假擅自离开岗位的	100
	投诉、报修、复核单、督办反馈及时率。被市局通报批评	100%为达标线	未及时反馈造成逾期的，（投诉、报修、复核、督办处理不当当月被市局月报点名批评的）	100

	诉求单质量准确率	95%为达标线	该诉求单发生以下情况的 1、未对报修单(投诉单)进行回访 或系统中无法查到回访记录； 2、回访无人接听，未按规定结案(第一个电话和第二个电话时间间隔不少于4小时，第二个电话和第三个电话时间间隔不少于 12小时)； 3、应申请延期、缓办(12345 除外) 或退单而未申请； 4、反馈时，诉求尚未处理或还未联系当事人； 5、无明确解决时间且未告知居民原因； 6、经市中心回访核实，居民诉求未解决，或居民阐述情况与反馈内容不一致。 7、超过96 小时后，未将原退单申请理由“反馈”上来。	100
	督办单	若因审核人员把关不严，导致诉求单发生以下情况的	1、收到复核单或督办单后，诉求未进一步处理就反馈的； 2、对处置单位已反馈的复核单或督办单未进行回访或未按照规范回访的(含回访描述和录音)； 3、提供的材料与诉求内容不一致的。	100

投诉报修延期和缓办通过率	90%为达标线	若该投诉报修单发生以下情况的，则不通过： 1、申请理由过于简单，且未能说清事由的； 2、前后申请理由无变化，且未补充诉求处置近况的。	100
投诉退单通过率	90%为达标线	若该投诉单发生以下情况，则不通过： 1、属于“非物业管理（维修）范围”，但未说明应由何部门负责的； 2、962121诉求单，以 12345、12319 转办单已有相同内容为由，申请退单的。	100
话务受理	第一类情况， 第二类情况， 发生一次	第一类情况： 1、无故打断来电人、或嘲讽、辱骂 来电人的； 2、一电一单，不制作信息单的； 3、被居民投诉服务态度问题，经核实情况属实的。 第二类情况： 1、用语不规范的； 2、受理范围内事项未受理的； 3、不属受理范围内事项而受理并派单的； 4、居民报修时，直接提供物业电话的（居民主动要求除外）； 5、信息单填写不规范的，转接电话未报工号的；	100

考核项目	考核内容	考核标准		绩效扣除
12345 转办单	先行联系情况	100%为达标线，每发现1件未完成先行联系的工单	区中心在收到市中心转派市民服务热线工单之日起1个工作日内，使用962121系统电话先行联系来电市民了解情况。首次先行联系电话如未接通，需间隔至少4小时再次联系，三次电话未接通，视作先行联系完成；另两次先行联系电话均主动挂断，则也视作先行联系完成。上述两种情况需在先行联系内容中填写各次电话拨打的时间、联系人等信息。注：先行联系时电话如未接通，振铃等待时间不得少于30秒。	100
	按时办结情况	100%为达标线，逾期办结（超出市中心办理期限）的工单	区中心应自收到市中心转派市民服务热线工单起，在市中心规定的办理期限内提交反馈。	50



	办结汇报和答复市民要点	值班长每月抽查5件	不得发生以下情况： 1、办结汇报第三次反馈内容与之前两次一致的（除和物业再次确定的） 2、市局退回 12345（除限制的期限，如碰到双休反馈诉求单应双休当天反馈，有时间的情况下不得隔天反馈） 3、答复市民要点有嘲讽或带有对居民不利的言词 4、反馈人员未与物业核实了解情况直接反馈的（经查属实的）	100
	行为规范	第一类情况 第二类情况 第三类情况 第四类情况，发生一次	第一类、上班应提前五分钟到达岗位，不得无故迟到早退，不得提早做下班准备 第二类、换班、调休事先填写申请表，不得无故缺席，岗位员工需值班长签字同意，值班长需部门负责人签字同意 第三类、上班时间按规范统一着装，佩戴工号牌 第四类、当班工作人员维护好自身工作台面的整洁。	50



严重违纪事项	重大事项 未 及 时 上 报 的,个人被 有 责投诉且情节 严重的(如谩 骂来电人、被 媒体曝光的、 被上级领导通 报批评等)	当月绩效奖金为0。	
合计	月度绩效考核 1000		

2025年1月1日按照新绩效考核标准执行

服务承诺:

- 1.上班提前五分钟到达岗
- 2.不迟到不早退,不提早做下班准备
- 3.换班、调休事先填写申请表,不无故缺席,岗位员工需值班长签字同意,值班 长需部门负责人签字同意
- 4.上班时间按规范统一着装,佩戴工号牌
- 5.当班工作人员维护好自身工作台面的整洁
- 6.电话拨通后应当自报家门
- 7.了解并如实记录具体的回访内容:及时性、服务质量、是否满意等
- 8.结束时务必有结束语,如感谢您的配合等
- 9.区中心收到市中心转派市民服务热线工单之日起 1个工作日内,使用 962121 系统电话先行联系来电市民了解情况。首次先行联系,电话如未接通,需间隔至 少4小时再次联系,三次电话未接通,视作先行联系完成;另两次先行联系电话 均主动挂断,则也视作先行联系完成。上述两种情况需在先行联系内容中填写各 次电话拨打的时间、联系人等信息。注:先行联系时电话如未接通,振铃等待时 间不得少于30秒。



五、应急预案

5.1宝山区962121呼叫中心防汛防台预案

根据沪物业中心要求，为切实做好防汛防台工作，确保汛期居住房屋的安全度汛，最大限度的减轻台风、暴雨等灾害造成的损失，保障人民的财产安全、维护社会稳定。特制定 2025年度防汛防台应急预案：

一、指导思想与要求

认真贯彻市、区政府的总体要求，以对国家和人民生命财产高度负责的政治责任感和使命感，充分认识防汛防台工作的重要性、迫切性和长期性，根据汛期发生台风、暴雨、大潮汛等灾害性气候的特点，从思想上、组织上、物资上做好抗灾救灾的各项准备工作。

防汛防台的基本方针是：安全第一，常备不懈，以防为主，安全抢险。

二、安全保障体系

要树立“防大汛、抗大灾”的思想，贯彻“安全第一、常备不懈、以防为主、全力抢险”和“建重于防、防重于抢、抢重于救”的防汛方针，坚持以行政首长负责制为核心的防汛责任制。

（一）区局防汛领导小组成员由区局领导和有关科室（办公室、住房保障科、物业科、房屋管理事务中心、拆迁科）组成。设指挥长一名，由局长担任，副指挥长一名，由分管局长担任，实施指挥本区房管行业的防汛防台工作。防汛防台的日常事务由房屋管理事务中心负责处理。

（二）利用房屋维修应急中心及分中心网络体系，承担本辖区内住宅小区的房屋应急维修及防汛防台应急抢险任务。

（三）利用宝房人员力量，组建一支以宝房建筑材料公司为主的物资保障队，一支以宝房物业公司为主的生活保障队，一支以宝房绿化公司为主的道路清障队，以上三支队伍各有20人左右组成，分别由三个公司经理兼任队长。

（四）各相关单位组织应急队伍，实行以块为主，条块结合的组织构架。根据上级防汛指挥机构的指令，落实各项应急抢险任务。

三、指挥职责

区房管局在区政府和区防汛指挥部及市局防汛防台领导小组的领导下，开展防汛防台工作。其主要任务是：

1. 承担本辖区内房屋防汛防台工作及房屋应急维修和抢险任务；
2. 负责组织、协调本辖区内房屋防汛防台和安全度汛工作；
3. 督促、指导辖区内房屋所有人和物业管理企业做好房屋的查险、抢险和私有房屋的督查、督修及防汛防台的其他工作；
4. 在区政府的领导下，协同组织实施本辖区房屋抢险排险、灾情处置、居民撤离危险区、开展社区自救互救工作；
5. 督促、指导相关单位做好住宅修缮工地、房屋征收基地和房屋拆除工地的防汛防台工作；
6. 及时传递、上报本辖区房屋的灾情和救灾情况。

四、预案启用条件

预警级别依据市防汛指挥部和上海中心气象台公布的应急响应规范执行。分为四级：Ⅰ级（特别严重）、Ⅱ级（严重）、Ⅲ级（较重）和Ⅳ级（一般），依次为红色、橙色、黄色和蓝色。

（一）Ⅳ级响应

（1）Ⅳ级响应标准

上海中心气象台发布台风蓝色预警信号或发布暴雨蓝色预警信号后。

（2）Ⅳ级响应标准行动

①区房管局、宝房集团、区房屋应急维修中心等按照相关预案和工作要求，作出相应工作安排，密切关注气象信息，加强对汛情观测和防汛防台指导工作；

②各相关部门、物业服务企业、管房单位和住宅修缮工地、征收拆除基地等密切关注气候变化，视情况组织落实各项防汛抢险应急处置工作。

（二）Ⅲ级响应

（1）Ⅲ级响应标准

上海中心气象台发布台风黄色预警信号或发布暴雨黄色预警信号后。

（2）Ⅲ级响应标准行动

①区房管局、宝房集团、区房屋应急维修中心等按照相关预案和工作要求，提出专项工作要求；

②区房管局、宝房集团、区房屋应急维修中心防汛机构工作人员进入岗位，检查落实各项防范措施，加强汛情观测，加强值班；

③各相关部门、物业服务企业、管房单位、住宅修缮工地、征收拆除基地及抢险队伍进入应急值班状态。密切关注气候变化，视情况组织落实各项防汛抢险应急处置工作，做好低洼易受淹小区（街坊）内的排水工作；配合街道等做好危险房屋人员转移疏散工作。

（三）Ⅱ级响应

（1）Ⅱ级响应标准

上海中心气象台发布台风橙色预警信号或发布暴雨橙色预警信号后。

（2）Ⅱ级响应标准行动

①区房管局、宝房集团、区房屋应急维修中心等按照相关预案和工作要求，提出专项工作要求，必要时召开防汛防台紧急会议，作出应急部署；

②区房管局、宝房集团、区房屋应急维修中心防汛机构工作人员进入指挥岗位，检查落实部署各项防范措施，加强汛情观测，加强值班；

③各相关部门、物业服务企业、管房单位、住宅修缮工地、征收拆除基地及抢险队伍进入应急值班状态。密切关注气候变化，视情况组织落实各项防汛抢险应急处置工作；做好低洼易受淹小区（街坊）内的排水工作；配合街道、居委会等做好危险房屋内人员的转移疏散工作；督促房管办事处、物业公司、管房单位向业主（居民）做好防汛宣传工作，加强对室外空调机架、花架等的检查、加固；住宅修缮工地、拆除施工工地做好机械设备、临时设施、施工用电等危险源的监管，并做好临时建筑人员撤离、脚手架的防汛防台等措施。

（四）Ⅰ级响应

（1）Ⅰ级响应标准

市上海中心气象台发布台风红色预警信号或发布暴雨红色预警信号后。

（2）Ⅰ级响应标准行动

①区房管局、宝房集团、区房屋应急维修中心等按照相关预案和工作要求，作出防汛防台应急部署，全力保障人民生命财产安全；

②区房管局、宝房集团、区房屋应急维修中心防汛机构工作人员进入防汛防台指挥岗位，检查落实部署各项防范措施，及时化解可能出现的险情，确保各项防范措施落到实处。

③各相关部门、物业服务企业、管房单位、住宅修缮工地、征收拆除基地及

抢险队伍进入应急作战状态。组织落实各项防汛抢险应急处置工作，做好低洼易受淹小区（街坊）内的排水工作；配合街道、居委会等做好危险房屋人员转移撤离工作。做好住宅修缮工地、拆迁基地人员转移撤离工作。

五、相关保障措施

（一）区房屋维修应急中心、分中心作为区房管局的抢险救灾骨干力量，在做好本机构的工作任务外，接受区房管局的指令，承担本辖区重大灾害处置任务，如发生塌房伤人或其他灾害性事故，领导要立即赶赴现场，指挥处置，及时向区房管局、房地集团、市房管局报告。

（二）各物业管理公司要组建抢险救灾队伍，储备抢险救灾物资和器材，承担管辖房屋的安全度汛和抢险救灾任务，并接受区房管局的指导和统一调遣。

（三）各拆除施工企业和建立以法人代表为第一责任人的抢险救灾领导小组，制定应急预案，配备应急抢险队伍，储备抢险器材，在区拆房管理部门的领导下，做好应急抢险工作。

住宅修缮企业

（四）每年5月31日前，区房管局要会同街道（镇）完成房屋的督查督修工作，各物业服务企业、管房单位要对所管理的房屋的安全检查和房屋解危工作。并会同防汛指挥部门、水务部门、市政部门对低洼易积水小区（街坊）的改造。会同街道（镇）、居委落实人员临时转移避险安置点。

（五）每年5月15日前，完成本单位防汛防台领导机构、工作部门人员、应急抢险队伍的调整和专项应急预案的修订，并上报市房管局和区防汛指挥部门备案。

5.2宝山区962121物业服务热线应急预案

一、编制目的

为有效应对暴雨、台风、暴冷冰冻、暴雪等灾害性天气、呼叫中心软硬件发生故障和来电剧增等突发事件，提高应对措施和整体处置能力，最大限度地减少工作失误，保障平台正常运行，特编制本预案。

二、适用范围

本预案适用于发生灾害性天气、呼叫中心软硬件故障、来电剧增等突发事件的应急处置

三、组织机构

区房管局分管副局长担任居住房屋应急维修领导小组组长，分管主任任副组长，组员由各房屋维修应急分中心负责人组成。

四、预警划分

预警级别按事项的重要性及可能产生的影响程度从低到高依次分四级（蓝色）、三级（黄色）、二级（橙色）、一级（红色）四个级别。

五、应急响应

（一）四级（蓝色）响应

1. 启动情况

（1）防汛指挥部发布大雨、大风、寒潮蓝色警报的；

（2）突发来电高峰使平台电话接通率低于90%，并在持续降低的；

（3）发生房屋结构性危险的；

（4）扬言要去市、区局信访办、市、区政府等重要场所集访、群访、静坐示威，集会游行等；

（5）来电反映“反爆炸、劫持人质、核生化”三类恐怖活动的重大事件。（以下简称“三反”）

（6）呼叫中心软硬件故障 10 分钟内的。

2. 启动

值班长到岗启动预案，至警报解除。

发生第（1）、（2）项情况的，应随时关注话务情况。

发生第（3）项情况的，当班负责人应立即联系相应物业公司，并报中心负责人。

发生第（4）、（5）项情况的，当班负责人应立即报送区局信访办或值班室。

发生第（6）项情况的，当班负责人应立即联系软件公司及时处置。

（二）三级（黄色）响应

1. 启动情况

（1）防汛指挥部发布暴雨、台风、冰冻、大雪黄色警报的；

（2）市房管局颁布涉及面较广的新政策（非物业）；

（3）突发来电高峰使平台电话接通率低于80%，并在持续降低的；

（4）物业管理区域内发生塌屋的；

（5）物业管理区域发生红色重大事项的：

①物业管理区域内发生火灾、水患、爆炸及自然灾害等造成人身伤亡或房

屋危险的；

②房屋或设施设备发生安全隐患，且在4小时内难以排除，严重影响业主 和使用人使用安全的；

③物业管理企业有关服务人员擅自集体撤离物业管理区域，造成物业服务中断，严重影响业主和使用人正常生活的。

(6)呼叫中心软硬件故障 30 分钟的

2. 启动

中心负责人到岗启动预案，至警报解除。

发生第(1)、(2)、(3)项情况的，中心负责人根据电话情况通知第一梯队人员（2 人）到岗。

发生第(4)项情况的，中心负责人应将情况上报事务中心领导，如该处为直管公房的，应立即将情况告知公房科负责人。值班长应将情况报送区局物业科、集团物业部。

发生第(5)项情况的，值班长应在核实情况后上报中心负责人，并报送区局物业科、事务中心及集团物业部。

发生第(6)项情况的，呼叫中心应将情况告知市事务中心负责人。

(三)二级（橙色）响应

1. 启动情况

(1)防汛指挥部发布暴雨、台风、冰冻、暴雪橙色警报的；

(2)市房管局颁布涉及面较广的新政策（物业）；

(3)突发来电高峰使平台电话接通率低于 70%，并在持续降低的；

(4)物业管理区域内发生塌屋伤人；

(5)呼叫中心软硬件故障 45 分钟的

2. 启动

分管领导到岗启动预案，至警报解除。

发生第(1)、(2)、(3)项情况的，分管领导需根据电话情况通知第二梯队人员（2 人）到岗。

发生第(4)项情况的，分管领导应将情况上报主管领导，如该处为直管公房的，需立即将情况告知公房科负责人。值班长应将情况报送区局物业科、事务中心及集团物业部。



发生第(5)项情况的，中心负责人应向市事务中心负责人确认是否需要启动灾备预案。值班长负责落实灾备人员。

(四)一级（红色）响应

1. 启动情况

(1)防汛指挥部发布暴雨、台风、冰冻、暴雪红色警报的；

(2)在启动二级应急预案后，呼叫平台电话接通率依然有较多电话排队，影响平台整体接通率的。

(3)物业管理区域内发生房屋坍塌，并有人死亡的；

(4)呼叫中心软硬件故障 60 分钟以上

2. 启动

主管领导到岗启动预案，至警报解除

发生第(1)、(2)项情况的，主管领导根据电话情况通知预备队到岗。

发生第(3)项情况的，值班长应将情况报送区局物业科、事务中心。

六、具体要求

(一)人员保障

平台全体工作人员、应急抢险队及预备队，根据领导小组的统一安排，及时到岗待命。

(二)后勤保障

发生应急响应需出动人员，集团办公室优先落实车辆及驾驶员。同时安排应急值守人员的休息场所和用餐。

(三)系统保障

呼叫系统应运行正常。发生故障，值班长应负责协调、联系督促软件公司及及时解决，故障一时难以排除，应提请呼叫平台启动灾备电话。

七、预案管理

本预案由区呼叫中心负责解释与组织实施，并根据实际情况的变化，及时修订本预案。

5.3 宝山区呼叫中心防冻保暖期间工作程序

接到寒潮气象预警信息后，区呼叫中心应立即启动应急预案，并按下列程序操作：

一、向应急分中心下发《做好防冻保暖工作的通知》，提早防范，全面落实



各项防寒防冬措施，提高对水管爆裂、断电等紧急情况的应对处置能力；

二、检查或抽查各应急分中心是否落实和做好防冻保暖的相关准备工作情况；

三、制定应急人员值班安排表，并根据寒潮预警和影响本市程度，适时和启动预备梯队，逐步增加受理电话坐席，确保电话畅通。

四、拟定相关短信、友情提示，通过平台、网站、微博、新闻媒体进行发布（短信、友情提示应事前编写）；

五、做好后勤保障工作；

六、按照领导要求，做好冰冻期间的数据统计工作。

5.4宝山区呼叫中心台风期间工作程序

接到台风暴雨气象预警信息后，呼叫中心应立即启动应急预案，并按下列程序操作：

一、向区应急分中心下发《做好防御台风等工作的通知》，明确责任、抓好落实，切实做好各项准备工作，提高房屋抢险的应对处置能力；

二、检查或抽查各应急分中心是否落实和做好防台防汛的相关准备工作情况；

三、制定应急人员值班安排表，并根据台风预警和影响本市程度，适时和启动预备梯队，逐步增加受理电话坐席，确保电话畅通。

四、拟定相关短信、友情提示，通过平台、网站、微博、新闻媒体进行发布（短信、友情提示应事前编写）；

五、做好后勤保障工作；

六、按照领导要求，做好台风期间的数据统计工作。

5.5防冻保暖专项应急预案

为有效应对冬季灾害性天气，最大限度地降低因寒潮、暴雪等天气对人民群众生命财产和生活秩序的影响，特制定防冻保暖专项应急预案。

在发生寒潮、暴雪等天气时，根据防冻保暖响应标准，启动如下预案：

一、呼叫中心

1.上海中心气象台天气发布寒潮预警，实施以下响应。

（1）立即通知应急分中心，做好防冻保暖准备工作，并落实相关措施。

（2）值班长到岗值班。



(3) 统计、分析全区住宅小区水管冰冻情况。

2. 上海中心气象台天气发布暴雪预警，实施以下响应。

(1) 立即通知应急分中心，做好防冻防雪的应急及抢险工作。

(2) 中心领导到岗值班。

(3) 及时统计、分析全区房屋维修受理处置情况。

二、呼叫中心、应急中心

1. 上海中心气象台天气发布寒潮预警，实施以下响应。

(1) 呼叫中心、应急中心及应急分中心负责人到岗值班。

(2) 做好防冻防暖准备工作，重大事件及时上报。

(3) 应急中心及应急分中心接到应急报修，按规定时间到场处置。

(4) 每隔24小时向呼叫中心汇报受理处置情况。

2. 根据上海中心气象台天气预报发布的暴雪预警。

(1) 集团分管领导到岗值班。

(2) 指导物业服务企业向小区居民做好“防冻保暖”宣传工作，安排人员对所属小区进行安全检查。

(3) 应急中心及应急分中心接到应急报修，按规定时间到场处置。

(4) 每隔24小时向呼叫中心汇报受理处置情况。



5.6 防汛防台专项应急预案

为贯彻落实《上海市突发公共事件总体应急预案》和《上海市住房保障和房屋管理局防汛防台专项应急预案》，有效应对台风、暴雨等灾害性气候对房屋建筑产生的影响，最大限度的减轻台风、暴雨等灾害性气候造成的损失，确保房屋安全度汛。特制定本防汛防台专项应急预案。

在发生台风、暴雨等灾害时，根据防汛防台各级响应标准，启动如下预案：

一、呼叫中心

1. 市、区防汛指挥部发布蓝色预警信号，实施四级响应标准。

(1) 呼叫中心、应急中心及应急分中心做好防汛防台准备工作；

(2) 呼叫中心、应急中心及应急分中心安排人员，加强值班，密切关注气象信息；

(3) 收集、统计、分析24小时内全区应急维修总体情况。

2. 市、区防汛指挥部发布黄色预警信号，实施三级响应标准。

(1) 应急中心及应急分中心采取防汛防台措施；

(2) 应急中心及应急分中心负责人到岗值班；

(3) 收集、统计、分析 24小时内全区应急维修总体情况。

3. 市、区防汛指挥部发布橙色预警信号，实施二级响应标准。

(1) 应急中心及应急分中心明确防汛防台应急工作要求，并进入警戒状态；

(2) 区局事务中心主任到岗值班；

(3) 收集、统计、分析 12小时内全市应急维修总体情况。

4. 市、区防汛指挥部发布红色预警信号，实施一级响应标准。

(1) 应急中心及应急分中心明确防汛防台应急抢险工作要求，并进入抢险状态，

(2) 分管副总经理到岗值班；

(3) 收集、统计、分析 6小时内全市应急维修总体情况。

二、呼叫中心、应急中心

1. 市、区防汛指挥部发布蓝色预警信号，实施四级响应标准。

(1) 呼叫中心、应急中心及应急分中心安排人员随时待命，应急抢修队伍 进入预备状态；

(2) 督促物业服务企业向小区居民做好防汛防台宣传工作，提高防范意识；

(3) 应急中心及应急分中心接到应急报修，按规定时间到场处置；

(4) 每隔 24小时向集团总经理室汇报受理处置情况。

2. 市、区防汛指挥部发布黄色预警信号，实施三级响应标准。

(1) 呼叫中心、应急中心及应急分中心负责人到岗值班，应急抢险队伍进入值班状态；

(2) 督促物业服务企业向小区居民做好防汛防台宣传工作，做好预防措施；

(3) 应急中心接到应急报修，按规定时间到场处置；

(4) 每隔 24小时向集团总经理室汇报受理处置情况。

3. 市、区防汛指挥部发布橙色预警信号，实施二级响应标准。

(1) 分管副总经理到岗值班；组织力量，备好抢险物资，应急抢修队伍进入待命处置状态；

(2) 督促物业服务企业向小区居民做好防汛防台宣传工作，安排人员对小区进行安全检查和及时疏通排水管道，；

(3) 应急中心及应急分中心接到应急报修, 按规定时间到场处置;

(4) 每隔 12 小时向集团总经理室汇报受理、处置情况。

4. 市、区防汛防台办发红色预警信号, 实施一级响应标准。

(1) 总经理到岗值班; 应急中心及应急分中心要明确责任, 确保受理电话畅通, 备好抢险物资和工具, 应急抢险队伍进入作战待命状态。

(2) 督促物业服务企业向小区居民做好防汛防台宣传工作, 安排人员对小区进行安全检查和及时疏通排水管道, 发生积水要及时排涝;

(3) 应急中心及应急分中心接到应急报修, 按规定时间到场处置;

(4) 每隔 6 小时向集团总经理室汇报处置情况。

5.7 呼叫平台电话值守应急预案

为保障呼叫平台的话务受理能力, 提高接通率, 更好地为市民提供优质服务, 特制订本预案:

一、呼叫平台电话值守应急预案的范围和等级

本预案主要应对各类突发情况对热线造成话务冲击, 影响电话接通率。

按照影响程度从低到高依次分蓝色(四级)、黄色(三级)、橙色(二级)、红色(一级)四个级别。

二、启动呼叫平台电话值守应急预案的主要情况和程序

(一) 蓝色(四级) 预案

1. 呼叫平台电话接通率低于 80% 且电话有 1 个以上的排队情况的;

2. 其他需要启动四级预案的情况。

启动蓝色(四级) 预案的程序:

1. 发现符合启动四级预案情况的 10 分钟内, 值班长应迅速增加坐席(值班长不在时由当班组长启动);

2. 抽调回访督办人员, 投入电话接听工作, 人员由值班长调配。

(二) 黄色(三级) 预案

1. 呼叫平台电话接通率低于 70% 且电话有 3 个以上的排队情况的;

2. 其他需要启动三级预案的情况。

启动黄色(三级) 预案的程序:

1. 发现符合启动三级预案情况的 10 分钟内, 值班长应迅速上报中心领导;

2. 抽调回访督办人员增加坐席, 投入电话接听工作。



（三）橙色（二级）预案

1. 呼叫平台电话接通率低于 60%且电话有 5 个以上的排队情况的；
2. 其他需要启动二级预案的情况。

启动橙色（二级）预案的程序：

1. 发现符合启动二级预案情况的 5 分钟内，值班长应迅速上报中心领导和分管领导；
2. 抽调回访督办人员增加坐席，投入电话接听工作，并根据情况可适当延长工作时间。
3. 如全体人员到岗后仍有较多电话排队，经分管领导批示后，通知平台轮休人员在一小时内赶赴呼叫平台应急。

（四）红色（一级）预案

在启动二级应急预案后，呼叫平台电话接通率依然有较多电话排队，严重影响接通率的。

启动红色（一级）预案的程序：

1. 发现符合启动一级预案情况的 3 分钟内，值班长应迅速上报中心领导；
2. 抽调中心其轮休人员立即到岗投入电话接听工作，人员由中心领导调配，非工作时间一小时内赶赴呼叫平台。

三、呼叫中心电话值守应急预案的基本要求

1. 呼叫平台工作人员应保持 24 小时通讯畅通。
2. 工作人员接到加强班电话通知后，必须在规定时间内到岗；
3. 当启动应急预案的情况后，值班长应将当天有关情况记入呼叫平台交接班记录簿；
4. 临时投入电话接听工作的人员，应遵循呼叫平台的服务流程、服务标准各项规章制度。

5.8 呼叫平台系统突发故障应急预案

为保障 962121 呼叫平台 24 小时正常运行，特制订本预案。

一、系统故障归类

本预案适用于突然发生，严重影响系统运行稳定，导致电话无法接听的紧急情况。

系统故障突发事件级别分为四级：一般（四级）、较大（三级）、重大（二级）



和特别重大(一级)。

一级：1、话务功能故障，导致区平台电话无法接通超过5分钟以上；2、系统数据库故障，导致业务系统无法使用；3、区平台断电。

二级：1、区平台 60%坐席签入失。2、话务功能故障，在 30 分钟内，导致电话时断时通，超过 30 分钟，故障仍未得到解决的，则自动升级成一级状态。

三级：1、区平台 30%坐席签入失败；2、所有业务保存失败；3、由于电信问题，导致平台无法打开系统登录页面；4、大部分坐席出现接电话延迟情况；6、12319 系统信息无法正常转入呼叫平台系统。

四级：1、区平台个别坐席签入失败；2、区平台个别坐席出现接听电话存在延迟情况。

二、报告规定

一级为特别重大突发事件应在5分钟内报中心领导，30分钟内报分管领导，45分钟内报主管领导并报局办；

二级为重大突发事件应在 5 分钟内报中心领导，30 分钟内报分管领导；

三级为较大突发事件应在 10 分钟内报中心领导；

四级为系统日常运行中的一般事件。

三、应急措施

(一)、发生一至二级系统故障：

1. 迅即联系南康公司系统故障联系人，告知事件的发生时间和故障现象；
2. 启动灾备电话接听，将居民反映的问题输入单机版的工作界面，待系统恢复正常后，通过补录的形式将信息输入呼叫平台系统；
3. 通知区局信息中心协调解决。

(二)、发生三至四级系统故障：

1. 联系南康公司运维人员确认故障进行处理；
2. 值班长按照呼叫平台电话值守应急预案，及时增加坐席，保证电话接通率。（注：1、凡是系统发生任何故障问题，软件公司必须送交书面报告。）
3. 值班长应将系统故障时间、措施、系统恢复时间及时在《交接班记录簿》上登记。



5.9消防应急预案

为了做好962121物业服务呼叫中心及应急维修中心的消防工作，确保所有工作人员的人身生命财产安全，落实消防工作“以防为主、防消结合”的基本原则，应付突发的火灾事故，特制定本预案。

一、消防责任

- 1、认真贯彻执行消防法规和有关消防工作指示，开展防火宣传普及消防知识。
- 2、经常检查防火安全工作，特别是工作区域、库房的安全工作，纠正消防违章，整改火险隐患。
- 3、管理消防器材设备，特别是对室内消防栓、手提灭火器等要定期检查，确保各类器材和装置处于良好状态。楼梯、通道要时刻保持畅通。
- 4、要定人、定时、定措施，组织制订紧急状态下的疏散方案。接到火灾报警后，在向消防机关准确报警的同时，迅速启用消防设施进行扑救，并协助消防部门查清火灾原因。

二、预防程序与措施

- 1.为使灭火和应急疏散预案顺利进行，应加强日常性检查，确保消防通道畅通。
- 2.在办公区域人员相对集中的场所，应保持消防通道畅通，出入口有明显标志。消防通道及安全门不能锁闭，疏散路线有明显的引导图例。
- 3.火灾发生时，有组织的疏散人员并迅速撤离。
- 4.疏散路线尽量简捷，就近安排，走道内应设疏散指示。

三、发生火灾后的程序和措施

- 1.当火灾发生时沉着冷静，采用适当的方法组织灭火疏散。
- 2.对于能立即扑灭的火灾要抓住战机，迅速消灭。
- 3.对于不能立即扑灭的火灾，要先控制火势的蔓延，再展开全面扑救。
- 4.当消防人员赶到后，临时指挥员应将火灾现场情况报告消防人员，并服从消防人员统一指挥，配合消防队实施灭火疏散工作。

四、日常工作

- 1.落实消防责任制，宣传消防知识，提高员工消防意识。
- 2.每年 1-2 次消防演练。
- 3.定期检查、维护消防设施。

5.10 重大事件报告的暂行规定

为了提高处置物业管理区域内重大事件的能力，建立快速反应机制，切实做好特别重大（红色一级）事件分类报告制度，特规定如下：

一、受理要求

1. 当班人员接到重大事件报告，必须及时登记，详细记录。
2. 按要求认真填写《962121物业服务热线投诉信息单》。
3. 在第一时间(5分钟内)视下列情况分别做好报告制度。

二、报告要求

1. 接到物业管理区域内发生火灾、水患、爆炸及自然灾害造成人身伤亡的，在第一时间报告集团、区房管局事务中心及物业科。
2. 接到房屋或设施设备发生安全隐患，严重影响业主和使用人使用安全的，在第一时间报告集团、区房管局事务中心及物业科。
3. 物业服务企业有关服务人员擅自集体撤离物业管理区域，造成服务中断，影响业主和使用人正常生活的，在第一时间报告局事务中心、物业科。
4. 接到物业管理区域内发生塌屋伤人的报告，必须在第一时间分别报告集团、局事务中心、物业科。

5.11 物业服务热线应对重大事件处置办法

为进一步规范962121物业服务热线重要来电或重大情况的应对办法和上报制度，确保各级领导第一时间获悉重要信息，及时掌握并妥善处置紧急重大事项，特制定本办法。

一、适用范围

热线受理人员在接到“涉险、涉众、涉访”重要来电或遇到如下重大情况后，应参照本办法规定流程进行处置。

1. 居民、物业公司上报发生房屋坍塌或外墙装饰大面积脱落等事故；
2. 物业公司上报的物业服务红色一级重大事项：
 - (1) 物业管理区域内发生火灾、水患、爆炸等造成人身伤亡或房屋危险的；
 - (2) 房屋或设施设备发生安全隐患，且在4小时内难以排除，严重影响业主和使用人使用安全的；
 - (3) 物业服务企业有关服务人员擅自集体撤离物业管理区域，造成物业服务中断，严重影响业主和使用人正常生活的。

3. 来电反映电梯关人；

4. 来电扬言要去市、区局信访办、市政府等重要场所集访、群访、静坐示威，集会游行等；

5. 上级机关、新闻媒体、广播电台突发事件采访，了解我中心内部工作、询问相关政策等敏感复杂问题，或来电为居民代报投诉事项；

6. 来电反映“反爆炸、劫持人质、核生化”三类恐怖活动的重大事件；（以下简称“三反”）

7. 平台系统发生故障，对接听电话造成严重影响的；

二、具体要求

工作人员在接到重大事件报告时，应认真接待，耐心安抚，语速、音量柔和、适中，戒急戒躁，尽量缓和来电人的情绪。应答的同时，应根据要求迅速、准确的进行详细记录。对于不同的重大事件应注意询问和记录不同的要素和细节，并按照以下具体要求执行：

1. 房屋坍塌或外墙装饰大面积脱落

（1）受理：来电报告人为居民时，受理人员应首先询问塌屋情况，注意区别是否属于平顶粉刷层脱落。确属房屋坍塌的，应立即询问是否有人受伤情况，若有人受伤应提示其拨打 120，无人受伤则应告知居民注意安全，确保身处安全区域；其次，仔细询问并在系统中记录如下信息：所属区县、具体地址、来电人姓名、联系电话及反映内容等；来电报告人为物业企业或相关单位的，则应提示其尽快做好人员疏散、水电切断等工作，同时参照上述针对居民报告人的方法，做好信息记录和告知应急中心到场等工作。

（2）联系：受理人员应第一时间通过录音电话将该情况通知应急中心。区呼叫中心尽快联系物业企业相关负责人赶往现场，并通知应急中心尽快派出应急抢修队伍前往现场。

（3）上报：受理人员应第一时间启动逐级上报程序，如遇坍塌房屋为直管公房的情况，中心负责人应向公房资产管理科的分管领导进行汇报。公房资产管理科应做好向集团物业部的情况通报和处置落实工作。

（4）报送：中心负责人在核实情况的同时报上级领导。

（5）跟踪：值班长（组长）应做好塌屋后续处置情况的跟踪工作，应急中心赶到现场后第一时间汇报情况或上报书面报告。

2. 物业服务红色一级重大事件

(1) 受理：物业管理区域内发生设施设备安全隐患、火灾、水患、爆炸等造成人身伤亡或房屋危险的，受理人员应首先提醒报告人尽快做好人员疏散、水电切断等工作，并立即询问是否有人员受伤情况，若有人员受伤应提醒其拨打120，无人员受伤则应告知居民注意安全，确保身处安全区域；其次，仔细询问并在系统中记录如下信息：所属区县、具体地址、来电人姓名、联系电话及反映内容等；属于物业企业撤离的，应按上述规定做好记录。

(2) 上报：受理人员应第一时间向值班长（组长）汇报，由值班长（组长）向中心负责人汇报。

(3) 报送：核实情况后，中心负责人在核实情况的同时报集团领导和区局领导。

(4) 跟踪：值班长应保持对事态发展情况的跟踪，一有最新情况报告，及时做好后续记录、上报和报送工作。

3. 电梯关人

(1) 受理：受理人员应提醒居民拨打电梯轿厢面板上所留的维修单位电话。同时在呼叫平台系统中记录如下信息：来电人姓名、所属区县、详细地址、联系电话、被困时间、人数等。

(2) 联系：受理人员在完成派单后应第一时间尽快联系物业企业赶往现场进行协调和处置。

(3) 上报：受理人员应第一时间向值班长汇报，由值班长向中心负责人汇报。

(4) 跟踪：呼叫中心应做好后续跟踪工作，主动了解处置情况。

4. 来电扬言

(1) 受理：受理人员应尽力做好居民情绪安抚工作，对于属于物业管理方面引发的矛盾，应尽最大可能将扬言所反映急需解决的问题受理下来，设法通过常规流程给予解决。如存在不能应对的情况，应转值班长受理。受理人员应详细询问并在系统中记录如下信息：来电人姓名、所属区县、详细地址、联系电话、扬言事项及理由等。如属于非物业管理范围引发的矛盾，则及时报区局信访办。

(2) 联系：如扬言内容属于物业管理方面的矛盾引发的，受理人员在完成派单后应及时将有关情况向区局有关领导进行汇报。

(3)上报:受理人员应第一时间向值班长汇报,由值班长向中心负责人汇报。属于物业管理方面引发的矛盾的,中心负责人应继续做好逐级上报工作,同时还应向物业管理科分管领导汇报。物业管理科应视情况做好向区局物业科的通报和处置落实工作。

(4)报送:扬言内容属于物业管理方面的矛盾引发的,中心负责人在核实情况的同时报集团领导和区局领导。

(5)跟踪:值班长应保持对后续情况的跟踪工作,及时了解区局对扬言处置的反馈意见,在经区局、集团及中心审核后结案。

5. 媒体等重要来由

(1) 受理：媒体、上级机关来电的，受理人员应将此类电话转接值班长接听。如涉及采访和咨询的，值班长应告知媒体可直接同区局办公室联系。如涉及代居民报修、投诉的，值班长应详细询问并在系统中记录如下信息：来电人姓名、所属区县、详细地址、联系电话、反映或咨询内容、代报人姓名、单位名称及联系电话等。

(2) 联系：涉及代报修、代投诉的，值班长在完成系统派单后，应第一时间通过录音电话将该情况通知所属物业公司，要求引起重视，加强处置力度，并及时反馈处置情况。

(3) 上报：涉及代报修、投诉的，由值班长提出处理意见，酌情向中心负责人汇报。

(4) 报送：中心负责人在核实情况后，酌情报分管领导。

(5) 跟踪: 涉及媒体代报修、代投诉的, 值班长应做好后续跟踪工作, 对于处置不力的, 及时上报中心负责人进行督办。

6. “三反”事项

(1)受理：受理人员应做到耐心倾听，详细询问并在系统中记录如下信息：来电人姓名、所属区县、详细地址、联系电话、具体反映事项等。

(2)上报:受理人员应第一时间向值班长汇报,由值班长向中心负责人汇报。

(3) 报送：中心负责人在核实情况的同时报集团、区局领导和区局反恐办。

7. 系统发生故障

按《呼叫平台系统突发故障应急预案》执行。



5.12 总体应急预案

一、编制目的

为认真贯彻落实《国家防总 住建部关于做好城市洪涝灾害防范工作的通知》及《住建部办公厅关于落实国家防总专题会议精神对城市排水防涝工作进行再检查再落实的通知》的要求，进一步提高本区居住房屋突发事件的应对处置能力，减少房屋安全事故对人民群众生命财产造成的损失，结合本区房屋应急维修行业的特点，提高应急处置能力，特制定本预案。

二、适用范围

本预案适用于本区灾害性天气(暴雨、台风、暴雪、冰冻)引发的居住房屋危险情况，并指导和督促灾害性天气引发的居住房屋坍塌情况的处置工作。

三、工作职责

区房屋应急维修中心及962121呼叫中心受区房管局委托，对全区居住房屋应急维修履行日常指导和监督职能。

区房屋维修应急中心及应急分中心应加强应急抢险队伍建设，积极完成辖区内居住房屋应急抢险处置工作；对无人管理小区落实托底保障工作；做好应急值守、信息汇总等各项工作。

四、工作机制

1. 保障措施

(1) 通讯保障

为确保抢险救灾工作的信息畅通，领导小组成员应保证移动电话24小时开通。

实行应急求助值班制度，对社会公开受理电话，值班人员365天24小时受理房屋维修投诉，做到铃响三声必有应答，接报即时处置。

(2) 车辆保障

房屋维修应急中心要加强特种车辆的日常保养与维护，落实专车专用，确保在发生突发事件时能及时响应。

(3) 物资保障

房屋维修应急中心及应急分中心应经常开展防灾抗灾的教育和演练，不断提高抢险队伍的技能水平和实战能力。要配齐备足必要的抢险物资，并上架编号，堆放有序，便于急修抢险时使用方便和调用。



2. 应急响应

发生灾害性天气时，根据气象台发布的“红、橙、黄、蓝”四色预警，实施“一、二、三、四”四级响应，启动预案，有序抢险。

3. 信息报告

房屋维修应急中心及应急分中心在接到抢险救灾及应急任务（如：房屋发生结构倒塌、造成人员伤亡的重大事故），应按分级管理要求，必须在第一时间逐级上报。对于涉及房屋倒塌人员伤亡等重大事故，相关房管局负责人应赴现场协调指挥，并做好信息报送工作。

4. 应急处置

房屋维修应急中心在接到抢险任务后，应立即派维修抢险队伍赶赴现场进行应急处置或协助、配合有关部门做好排险抢险工作。

5. 恢复重建

涉及房屋倒塌、损毁的，恢复重建工作按照属地管理的原则，由房管局积极配合地方政府，负责落实房屋重建工作。

五、监督管理

1. 责任与奖惩

应急处置工作实行党政领导负责制和责任追究制。对在应急管理工作做出突出贡献的先进集体和个人，给予表彰和奖励。

对迟报、谎报、瞒报和漏报重要情况或者应急管理工作中有其他失职、渎职行为的，依法对有关责任人给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2. 预案管理

本预案由应急中心负责解释与组织实施，并根据实际情况的变化，及时修订本预案。

