

采购编号：QPZFCG2025-137

青浦区政府采购中心

竞争性磋商 文件

项目名称：区直机关物业管理服务

采购人：上海市青浦区机关事务管理局（本部）

2025年09月23日
集中采购机构：青浦区政府采购中心

2025 年 9 月

2025年09月23日

目 录

第一章： 采购邀请

第二章： 供应商须知

第三章： 政府采购政策功能

第四章： 采购需求

第五章： 竞争性磋商程序及评审方法

第六章： 响应文件有关格式

第七章： 合同书格式和合同条款

采购需求附件

第一章 采购邀请

项目概况

区直机关物业管理服务的潜在供应商应在上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn) 获取磋商文件，并于 **2025-10-09 10:00**（北京时间）前递交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：详见磋商公告（代理机构内部项目编号：**QPZFCG2025-137**）

项目名称：区直机关物业管理服务

采购方式：竞争性磋商

采购编号：1825-000175845、1825-K00004518

预算金额：3942600 元。

最高限价：同预算。

采购需求：本项目共 1 个包件。服务内容：具体详见采购需求。

合同履行期限：本项目服务期限为一年。

本项目**不允许**接受联合体。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。
3. 本项目的特定资格要求：
 - 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；
 - 2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严

重违法失信行为记录名单；

3.1、本项目采购预算 3942600 元，超过采购预算的响应不予接受。

3.2、根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，本项目专门面向中小企业采购。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。

3.3、本次磋商不接受联合体响应。

三、获取采购文件

时间：2025-09-23 至 2025-09-30 上午 00:00:00~12:00:00；下午 12:00:00~23:59:59
(节假日除外)。

地点：上海政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)

方式：网上获取

售价：0 元

四、磋商响应截止时间和磋商时间：

1、磋商响应截止时间及解密时间：2025-10-09 10:00。迟到或不符合规定的响应文件恕不接受。

2、磋商时间：2025-10-09 13:30

五、磋商响应文件递交地点和磋商地点：

1、响应文件提交地点：上海政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)。

2、解密地点：上海政府采购网(www.zfcg.sh.gov.cn)。

3、磋商地点：上海市青浦区城中西路 38 号南楼 301 室。

4、磋商所需携带其他材料：法定代表人授权委托书、可以无线上网的笔记本电脑、提交响应文件时所用的数字 CA 证书和供应商认为必要的其他相关资料。

六、发布公告的媒介：

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

七、其他事项

根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台上线试运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由上海市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

供应商应当在响应文件中预留参加磋商的法定代表人或其授权代表的手机号码。如因供应商未在响应文件中预留手机号码，导致集中采购机构无法联系供应商参加磋商的，其风险由供应商自行承担，集中采购机构不承担任何责任。

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

八、磋商通知

提交响应文件时间截止后，所有通过资格审查和符合性审查的供应商均参加磋商。请各提交响应文件的供应商法定代表人或其授权代表于 **2025 年 10 月 09 日 13:30 在青浦区政府采购中心 301 会议室出席磋商会议**。出席磋商会议应当携带法定代表人授权委托书、可以无线上网的笔记本电脑、提交响应文件时所用的数字 CA 证书和供应商认为必要的其他相关资料。

参加磋商的供应商，在磋商结束后还有一次最后报价的机会。最后的磋商报价是履行合同的最终价格，除《采购需求》中另有说明外，最后的磋商报价应包括响应供应商为完成采购项目而提供服务的一切费用，包括但不限于响应供应商的各种成本、费用、利润和税金。

九、联系方式

集中采购机构：青浦区政府采购中心

地址：青浦区城中西路 38 号南楼 305

邮编：201799

联系人：董丽、钱晓贇

电话：021-59732311

传真：021-59732489

采购人：上海市青浦区机关事务管理局（本部）

地址：青浦区公园路 100 号

邮编：201799

联系人：王老师

电话：021- 021-59732890

传真： /

第二章 供应商须知

前附表

一、项目情况

项目名称：区直机关物业管理服务

项目编号：详见磋商公告（代理机构内部项目编号：**QPZFCG2025-137**）

项目地址：青浦区范围内

项目内容：本项目区直机关物业管理服务内容：具体详见采购需求。

（采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：物业管理）

二、采购人、集中采购机构

采购人：上海市青浦区机关事务管理局（本部）

地址：青浦区公园路 100 号

邮编：201799

联系人：王老师

电话：021-59732890

传真： /

集中采购机构：上海市青浦区政府采购中心

地址：上海市青浦区城中西路 38 号南楼 305

邮编：201799

联系人：董丽、钱晓贇

电话：021-59732311

传真：021-59729792

三、合格供应商条件

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。

3. 本项目的特定资格要求：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；

2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

3.1、本项目采购预算 3942600 元，超过采购预算的响应不予接受。

3.2、根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，本项目专门面向中小企业采购。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。

3.3、本次磋商不接受联合体响应。

四、磋商有关事项

磋商答疑会：不召开

踏勘现场：不组织

磋商响应文件有效期：不少于 90 天

磋商保证金：不收取

响应文件提交截止时间：详见采购邀请(竞争性磋商公告)或延期公告(如果有的话)

响应文件提交方式：由供应商在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网）提交。

响应文件提交网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

解密时间：同响应文件提交截止时间

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

磋商小组的组建与竞争性磋商要求：

评审方法：详见第五章《竞争性磋商程序及评审办法》

成交供应商推荐办法：详见第五章《竞争性磋商程序及评审办法》

五、其它事项

付款方式：详见合同

履约保证金：不收取

质量保证金：不收取

六、说明：

根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台上线试运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

供应商应当在响应文件中预留参加磋商的法定代表人或其授权代表的手机号码。如因供应商未在响应文件中预留手机号码，导致集中采购机构无法联系供应商参加磋商的，其风险由供应商自行承担，集中采购机构不承担任何责任。

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

供应商须知

一、总则

1. 概述

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

1.2 本磋商文件仅适用于《采购邀请》和《供应商须知》前附表中所述采购项目的采购。

1.3 磋商文件的解释权属于《采购邀请》和《供应商须知》前附表中所述的采购人、集中采购机构。

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

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台上线试运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《供应商须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指磋商文件规定的供应商为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “采购人、集中采购机构”系指《供应商须知》前附表中所述的组织本次采购的集中采购机构和采购人。

2.4 “供应商”系指从采购人、集中采购机构处按规定获取磋商文件，并按照磋商文件向采购人、集中采购机构提交响应文件的供应商。

2.5 “成交供应商”系指成交的供应商。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指成交并向采购人提供服务的供应商。

2.8 磋商文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

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

3. 合格的供应商

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

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

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

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

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

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

4. 合格的服务

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

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

5. 磋商费用

不论采购的结果如何，供应商均应自行承担所有与磋商有关的全部费用，采购人、集中采购机构在任何情况下均无义务和责任承担上述费用。

6. 信息发布

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

7. 询问与质疑

7.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购人、集中采购机构提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、面或书面等形式。对供应商的询问，采购人、集中采购机构将依

法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7. 2 供应商认为磋商文件、采购过程或成交结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向集中采购机构提出质疑。其中，对磋商文件的质疑，应当在其下载磋商文件之日（以电子采购平台显示的报名时间为准）起七个工作日内提出；对采购过程的质疑，应当在各采购程序环节结束之日起七个工作日内提出；对成交结果的质疑，应当在成交公告期限届满之日起七个工作日内提出。

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

7. 3 供应商可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交供应商签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7. 4 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

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

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

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

7. 5 供应商提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《供应商须知》第 7.3 条和第 7.4 条规定的，集中采购机构提将当场一次性告知供应商需要补正的事项，供应商超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交形式，否则视为未递交。质疑联系部门：青浦区城中西路 38 号南楼 308 室（联系电话：021-59729792）提交质疑书。

7. 6 集中采购机构将在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形

式通知提出质疑的供应商和其他有关供应商,但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7. 7 对供应商询问或质疑的答复将导致磋商文件变更或者影响采购活动继续进行的,采购人、集中采购机构将通知提出询问或质疑的供应商,并在原竞争性磋商公告发布媒体上发布变更公告。

8. 公平竞争和诚实信用

8. 1 供应商在本采购项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则,不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为;“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料,谎报、隐瞒事实的行为,包括供应商之间串通响应等。

8. 2 如果有证据表明供应商在本采购项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为,采购人、集中采购机构将拒绝其提交响应文件,并将报告政府采购监管部门查处;成交后发现的,成交供应商须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 55 条之条文描述方式双倍赔偿采购人,且民事赔偿并不免除违法供应商的行政与刑事责任。

8.3 采购人、集中采购机构将在**解密后至评审前**,通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关供应商信用记录,并对供应商信用记录进行甄别,对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商,将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录,采购人、集中采购机构将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

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

9. 其他

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

二、磋商文件

10. 磋商文件构成

10.1 磋商文件由以下部分组成：

- (1) 采购邀请（竞争性磋商公告）
- (2) 供应商须知
- (3) 政府采购政策功能
- (4) 采购需求
- (5) 竞争性磋商程序及评审办法
- (6) 响应文件有关格式
- (7) 合同书格式和合同条款
- (8) 本项目磋商文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有）

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

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

10.4 供应商应按照磋商文件规定的日程安排，准时参加项目采购有关活动。

11. 磋商文件的澄清和修改

11.1 任何要求对磋商文件进行澄清的供应商，均应在响应文件提交截止期 5 天以前，按《采购邀请》中的地址以书面形式（必须加盖供应商单位公章）通知采购人、集中采购机构。

11.2 对在响应文件提交截止期 5 天以前收到的澄清要求，采购人、集中采购机构需要对磋商文件进行澄清、答复的；或者在响应文件提交截止前的任何时候，采购人、集中采购机构需要对磋商文件进行补充或修改的，采购人、集中采购机构将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过电子采购平台发送至已下载磋商文件的供应商工作区。如果澄清或修改的内容可能影响响应文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距响应文件提交截止时间不足 5 天的，则相应延长响应文件提交截止时间。延长后的具体响应文件提交截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

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

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

11.5 采购人、集中采购机构召开答疑会的，所有供应商应根据磋商文件或者采购人、集中采购机构通知的要求参加答疑会。供应商如不参加，其风险由供应商自行承担，采购人、集中采购机构不承担任何责任。

12. 踏勘现场

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

12.2 供应商踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 采购人、集中采购机构在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

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

三、响应文件

13. 响应文件的语言及计量单位

13.1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购人、集中采购机构就有关采购事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的响应文件视同未提供。

13.2 响应文件计量单位，磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；

磋商文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

14. 磋商响应文件有效期

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

14.2 在特殊情况下，在原磋商响应文件有效期期满之前，采购人、集中采购机构可书面征求供应商同意延长磋商响应文件有效期。供应商可拒绝接受延期要求而不会导致磋商保证金被没收。同意延长有效期的供应商需要相应延长磋商保证金的有效期，但不能修改响应文件。

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

15. 响应文件构成

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

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

16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- （1）《磋商响应函》；
- （2）《报价一览表》（在电子采购平台填写）；
- （3）《报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《响应文件有关格式》；
- （4）《资格条件及实质性要求响应表》；
- （5）《与评审有关的响应文件主要内容索引表》；
- （6）第四章《采购需求》规定的其他内容；
- （7）相关证明文件（供应商应按照《采购需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加响应和成交后有能力履行合同）。

17. 磋商响应函

17.1 供应商应按照磋商文件中提供的格式完整地填写《磋商响应函》。

17.2 响应文件中未提供《磋商响应函》的，为无效响应。

18. 报价一览表

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

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

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

19. 报价

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

19.2 报价依据：

- （1） 本磋商文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求。
- （2） 本磋商文件明确的服务标准及考核方式。
- （3） 其他供应商认为应考虑的因素。

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

19.4 除《采购需求》中说明并允许外，每一种单项服务的报价以及采购项目的总价均只允许有一个报价，响应文件中包含任何有选择的报价，被认定为无效响应。

19.5 报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的报价，将被认定为无效响应。

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

19.7 应以人民币报价。

20. 资格条件及实质性要求响应表

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

20.2 响应文件中未提供《资格条件及实质性要求响应表》的，为无效响应。

21. 与评审有关的响应文件主要内容索引表

21.1 供应商应按照磋商文件提供的格式完整地填写《与评审有关的响应文件主要内容索引表》。

21.2 《与评审有关的响应文件主要内容索引表》是为了便于评审。《与评审有关的响应文件主要内容索引表》与响应文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时按照《供应商须知》第30条“响应文件内容不一致的修正”规定处理。

22. 技术响应文件

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

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

23. 响应文件的编制和签署

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

23.2 响应文件中凡磋商文件要求签署、盖章之处，均应显示供应商的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及供应商的公章。（**不包含合同专用章、磋商专用章等企业专用章**）供应商名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署响应文件，则应当按磋商文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如供应商自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合磋商文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在响应文件中。响应文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出供应商公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商自负。

其中对《磋商响应函》《法定代表人授权委托书》《资格条件及实质性要求响应表》，供应商未按照上述要求显示公章的，其响应无效。若《法定代表人授权委托书》中没有法定代表人签字或盖章的，其响应无效。

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

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

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

四、响应文件的递交

24. 响应文件的递交

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

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

采购人、集中采购机构认为必要时，可以要求供应商提供文件原件进行核对，供应商必须按时提供，否则供应商须接受可能对其不利的评审结果，并且采购人、集中采购机构将对该供应商进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

24. 3 供应商应充分考虑到网上提交响应文件可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上提交响应文件的任何技术故障、操作失误造成供应商响应内容缺漏、不一致或响应失败的，采购人、集中采购机构不承担任何责任。

25. 响应文件提交截止时间

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

25. 2 在采购人、集中采购机构按《供应商须知》规定酌情延长响应文件提交截止期的情况下，采购人、集中采购机构和供应商受响应文件提交截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

25. 3 在响应文件提交截止时间后上传的任何响应文件，采购人、集中采购机构均将拒绝接收。

25.4 磋商响应截止时间与解密时间均以电子采购平台显示的时间为准。

26. 响应文件的修改和撤回

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

五、解密

27. 解密

27.1 采购人、集中采购机构将按《采购邀请》或《延期公告》（如有）中规定的时间在电子采购平台上组织公开解密。

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

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

如电子采购平台解密程序有变化的，以最新的操作程序为准。

六、磋商小组组成

28. 磋商小组

28.1 采购人、集中采购机构将依法组建磋商小组，磋商小组由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于磋商小组成员总数的三分之二。

28.2 磋商小组负责对响应文件进行评审和比较，并向采购人、集中采购机构推荐成交候选供应商。

29. 响应文件的初审

29.1 解密后，采购人、集中采购机构将协助磋商小组对响应文件进行初步审查，检查响应文件内容是否完整、编排是否有序、有无计算上的错误、是否提交了磋商保证金、文件签署是否规范以及供应商资格是否符合要求等。

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

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

29. 4 解密后采购人、集中采购机构拒绝供应商主动提交的任何澄清与补正。

29. 5 采购人、集中采购机构可以接受响应文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

30. 响应文件内容不一致的修正

30. 1 响应文件内容出现前后不一致的，按照下列规定修正：

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

(2) 响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 总价与单价和数量的乘积不一致的，以单价计算结果为准，并修正总价；

(4) 对响应文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

响应文件中如果同时出现两种以上不一致的，则根据以上排序，按照序号在先的方法进行修正。

30. 2 响应文件中如果有其他错误或矛盾（明显的文字和计算错误除外），将按不利于出错供应商的原则进行处理，即对于错误或矛盾的内容，磋商时按照对出错供应商不利的情形进行评分；如出错供应商成交，签订合同时按照对出错供应商不利、对采购人有利的条件签约。

30. 3 上述修正或处理结果对供应商具有约束作用。

31. 响应文件的澄清

31. 1 为有助于对响应文件审查、评价和比较，磋商小组可分别要求供应商对其响应文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清。供应商应按照采购人、集中采购机构通知的时间和地点委派授权代表向磋商小组作出说明或答复。

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

31. 3 供应商的澄清文件是其响应文件的组成部分。

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

32. 磋商

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

在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

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

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

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

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

33. 响应文件的评价与比较

33. 1 磋商小组只对被确定为实质上响应磋商文件要求的响应文件进行评价和比较。

33. 2 磋商小组根据《竞争性磋商程序及评审办法》中规定的方法进行评审，并向采购人、集中采购机构提交书面评审报告和推荐成交候选供应商。

34. 评审的有关要求

34. 1 磋商小组应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，磋商小组成员及参与评审的有关工作人员不得私下与供应商接触。

34. 2 评审过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向供应商或其他无关的人员透露。

34. 3 任何单位和个人都不得干扰、影响评审活动的正常进行。供应商在评审过程中所

进行的试图影响评审结果的一切不符合法律或采购规定的活动，都可能导致其响应无效。

34. 4 采购人、集中采购机构和磋商小组均无义务向供应商做出有关评审的任何解释。

七、定标

35. 确认成交供应商

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

36. 成交公告及成交和未成交通知

36. 1 采购人确认成交供应商后，采购人、集中采购机构将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布成交公告，公告期限为一个工作日。

36. 2 成交公告发布后，采购人、集中采购机构将及时向成交供应商发出《成交通知书》通知成交。《成交通知书》对采购人、集中采购机构和供应商均具有法律约束力。

36. 3 成交公告同时也是对其他未成交供应商的未成交通知。在公告成交结果的同时，未成交人的法定代表人携带本人身份证或法定代表人的授权代表携带《法定代表人授权委托书》、本人身份证可至上海市青浦区政府采购中心领取本响应人的未成交告知单（内容包括资格审查及符合性审查的情况及被认定为无效响应的原因、评审得分与排序，磋商小组的总体评价）。

37. 响应文件的处理

所有在解密会上被接受的响应文件都将作为档案保存, 不论成交与否，采购人、集中采购机构均不退回响应文件。

38. 采购失败

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

八、授予合同

39. 合同授予

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

40. 签订合同

40.1 成交供应商与采购人应当在《成交通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

40.2 按照合同有关条款支付价款。

41. 其他

41.1 代理机构将对解密、磋商现场进行全程录音录像。

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

第三章 政府采购主要政策

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

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

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

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

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

第四章 采购需求

一、项目概述

详见采购需求附件

二、项目服务范围、内容及目标要求

详见采购需求附件

三、项目实施的依据和标准

1. 实施依据

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

2. 执行标准

国家和本市颁发的适用于本项目的现行法律、法规、规章、规范性文件和标准。

说明:

为保证采购的合法性、公平性,供应商认为上述技术需求指标存在排他性或歧视性的,可在收到或下载磋商文件之日起七个工作日内提出并附相关证据,采购人、集中采购机构将及时进行调查或组织论证,如情况属实,采购人、集中采购机构将对上述相关技术需求指标做相应修改。

四、项目服务与管理要求

1. 本项目供应商成交后应按照本项目采购需求所要求的服务范围、内容及目标要求提供服务。

2. 供应商应具备上海市或有关行业管理部门规定的在上海市场实施本项目服务所需的资质(包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求)、资格和一切手续(如有的话),由此引起的所有有关事宜及费用由供应商自行负责。

3. 服务管理

3.1 在项目服务实施期间，成交供应商应严格执行国家、地方、行业各项有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度，积极主动加强和服务业务及安全等有关的管理工作，并按规定承担相应的费用。成交供应商因违反规定等原因造成的一切损失和责任由成交供应商承担。

3.2 项目负责人应为成交供应商在职人员且应是该项目实施服务的实际管理者。应具有类似本项目的服务管理经验。项目负责人如有不尽其职或虚名挂靠，采购人有权要求撤换，直至要求终止合同，由此造成的责任由成交供应商负责。

3.3 项目组人员的数量应足够满足本项目服务需要，人员配置及年龄层次应合理，具有良好的职业道德和严谨的工作作风。

3.4 成交供应商在组织项目服务实施期间，应按采购人实际服务需求落实所对应提供的服务工作，成交供应商在项目服务实施期间应做好相关管理记录，保证满足采购人服务需求。

3.5 经采购人确认的项目负责人和项目组人员及数量，未经采购人书面批准不得随意调换或撤离，若自行更换或撤离，按照合同违约处理。如采购人认为有必要，可要求成交供应商对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

3.6 各供应商在响应文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的服务管理措施，同时应适当考虑投保足够份额的**保险**，并在报价（其他费用）中列支必须的费用清单。

4. 如本项目涉及商品包装和快递包装的，除采购需求另有要求外，成交供应商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。

5. 人员要求：供应商必须对拟投入本项目的人员严格把关，对违反采购需求要求所可能出现的后果承担一切责任。

6. 转包与分包：

本项目合同不得转让、合同主体部分不得分包，合同非主体部分经采购人确认可进行专业分包。

四、交付时间要求

本项目应按照《采购邀请》中所要求的期限完成本项目服务的全部内容和工作要求。

五、服务标准与验收要求

1. 供应商提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

2. 本项目验收将由采购人组织进行或委托第三方进行。

六、报价要求

1. 供应商应按照《供应商须知》第 19 条要求进行报价。

七、付款方法

详见合同

八、响应文件的编制要求

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

1. 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《磋商响应函》；
- (2) 《报价一览表》（在采购云平台填写）；
- (3) 《报价分类明细表》；
- (4) 《资格条件及实质性要求响应表》；
- (5) 《与评审有关的响应文件主要内容索引表》；
- (6) 《法定代表人授权委托书》（含被授权人身份证复印件）
- (7) 供应商营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的仅提供营业执照）；
- (8) **参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明：**
参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明函，截止至解密日成立不足 3 年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的声明。
- (9) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- (10) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（**成交人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随成交结果同时公告**）；
- (11) 供应商基本情况简介；
- (12) 供应商质量管理体系等方面的认证证书（如有）；

(13) 供应商认为与本项目相关的其他材料;

(14) 无关联关系承诺

2. 技术响应文件由以下部分组成:

(1) 技术响应内容, 按有关表格填写:

- ① 供应商与物业服务相关的资质等证书汇总表;
- ② 主要管理制度一览表;
- ③ 人员来源一览表;
- ④ 拟投入本项目的主要设备一览表;
- ⑤ 本项目日常消耗材料明细表;
- ⑥ 项目经理情况表;
- ⑦ 主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表;
- ⑧ 供应商近三年类似服务项目一览表。

(2) 供应商对采购项目总体需求的理解以及响应的服务方案。供应商应详细描述针对本项目的服务方案, 至少包含以下内容:

① 整体服务方案策划及实施方案:

A 服务定位和目标: 结合本项目情况, 提出管理服务的定位和具体目标。

B 重点难点的应对措施或改进现状措施: 对本项目重点难点进行分析, 提出有针对性的应对措施或者改进现状的措施。

C 各分项服务的实施安排: 介绍由供应商自己承担的各分项服务情况, 包括实施计划、安排和思路, 供应商承诺投入本项目中的设施设备情况等。

D 应急预案和紧急事件处置措施: 供应商对防台、防汛、防火、防震、突发事件等各类紧急事件所准备的预案及处置措施以及应急预案的培训和演练安排。

E 服务方式、特色管理或创新管理: 对项目实施中服务方式的计划、自身服务特色或创新工作方式、方法的情况。

② 健康和安全管理:

A 健康管理: 应承诺提供员工相关健康证明, 并阐述对员工职业健康的管理思路和实施措施。

B 安全管理: 供应商应承诺购买用于确保工作平稳有序开展的相关保险。

③ 项目管理组织架构及管理制度:

A 机构及运作: 项目管理机构及其运作方法与流程的合理性、科学性。

B 管理制度: 用于支撑物业服务开展的管理制度是否合理、完备。

④ 项目人员配置: 供应商拟投入本项目的人员情况, 包括项目经理和专业人员等及各岗位的职责, 介绍人员来源情况及管理机制等人员管理制度。

如本项目要求成交供应商在一定比例上保留现有服务人员的, 供应商需说明自己在这方

面的承诺。

⑤项目经理：供应商需提供可以说明其文化水平、工作经验、工作业绩、管理能力等专业水平的证明材料。

⑥人员来源及人员管理机制

⑦服务承诺和考核方法：

A 供应商关于业主综合满意率，火灾发生率，治安事件发生率，消防设施完好率，员工流动率（年化）等服务质量指标的承诺，以及供应商为用户提供的特色服务和各种优惠措施等。

B 供应商对自身服务自查自纠的能力的描述，以及供应商对考核方法及标准的相关承诺。

⑧与前任物业服务企业的交接方案及本项目合同终止时的移交方案。例如现场交接查验、人员安置、费用结转、物品移交，图纸档案、相关资料、工具器材、相关钥匙和办公场所等交接安排。如果采购人有安置原物业服务人员的要求，供应商还应提供对原物业服务人员的吸纳安置方案。

⑨通过质量管理体系认证等情况：供应商通过质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，环境管理体系认证的情况，并提供相关证书复印件。

⑩其他必要的说明。例如供应商对本项目的合理化建议等。

（3）《供应商近三年类似项目一览表》：

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

（4）按照本项目需求提供其他技术性资料以及供应商需要说明的其他事项。

以上各类响应文件格式详见磋商文件第六章《响应文件有关格式》（格式自拟除外）。

第五章 竞争性磋商程序及评审办法

一、响应无效情形

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

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

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

二、竞争性磋商程序

1、成立磋商小组。本项目评审工作由磋商小组负责，磋商小组依法组成，由采购人代表和政府采购评审专家组成。集中采购机构将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2、响应文件初审。初审包括资格审查和符合性审查。首先，磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定，审查、确定提交响应文件的供应商是否具备响应资格。其次，依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，确定响应文件是否对磋商文件的实质性要求作出了响应。

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

3、企业性质认定。磋商小组依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》供应商自报资产总额、营业收入和从业人员数量情况，对供应商的企业性质进行认定。

4、拟定磋商提纲并上传。磋商小组依据法律法规、供应商自报企业性质，拟定磋商提纲并上传至采购云平台中。

5、磋商通知。集中采购机构将通知所有通过初审的供应商参加磋商。未按通知要求参加的供应商视为放弃本项目磋商，并不再接受其最后报价。

6、磋商准备。请参加磋商的供应商事先做好时间安排和磋商准备，根据通知的安排，携带法定代表人授权委托书、政府采购专用 CA 认证证书和供应商认为必要的其他相关资料

准时参加磋商，根据磋商小组拟定的磋商提纲进行准备。

7、磋商。磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商。在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

8、提交最终响应文件。磋商结束后，供应商应按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求在规定时间内提交最终响应文件（包括最终报价，磋商文件未发生实质性变动的，供应商仅需提供最终报价及根据磋商情况作出的相关承诺），并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

9、综合评分。所有磋商和最后报价结束后，由磋商小组按照项目《评分细则》对提交最终响应文件的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。磋商小组应坚持客观、公正、审慎的原则综合、科学、客观评分。

10、推荐成交候选人。各评委按照评审办法对每个供应商进行独立评分，再计算平均分，从响应文件满足磋商文件全部实质性要求的供应商中，按照评审得分由高到低的顺序推荐3名成交候选供应商。政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商只有2家的，可以推荐2家成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分相同且最后报价相同的，按照方案优劣顺序推荐。根据规定，采购人按照成交候选人排名顺序确定成交供应商。

三、竞争性磋商评审办法

根据《中华人民共和国政府采购法》及《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等相关规定，本项目采用“综合评分法”评审，总分为100分。

1、价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：磋商报价得分=价格分值×（磋商基准价/最后磋商报价）

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

（3）最后磋商报价：最终报价无缺漏项的，最终报价即最后磋商报价；最终报价有缺

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

（4）如果本项目非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业供应商的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果本项目非专门面向中小企业采购且接受联合体响应（或参加磋商、报价），联合协议中约定小型或微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，给予联合体 4%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。中小企业响应应提供《中小企业声明函》

（5）磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在磋商现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

2、响应文件其他评分因素及分值设置等详见《评分细则》。

评分细则（100 分）

评审内容	评审因素	分值	类型	评审标准
报价得分	报价得分	0-15	客观分	报价得分=价格分值×（评标基准价/评审价）
整 体 服 务 方 案 及 施 案	服务定位和目标	0-6	主观分	对本项目服务定位的分析及其举措，对本项目预期目标设定的合理性。
	重点难点的应对措施或改进现状措施	0-6	主观分	对本项目重点难点的分析深度，应对或改进措施的情况。
	各分项服务的实施安排	0-8	主观分	对由供应商自己承担的各分项服务的实施计划和安排的完整性、合理性及适应性，包括服务模式、管理方案、人员培训方案以及供应商承诺投入本项目中的设施设备情况等况进行综合评审。
	应急预案和紧急事件处置措施	0-6	主观分	根据防台、防汛、防火、防震、突发事件人员调动机制等应急预案的数量多少和质量高低进行评分（0-6分）

	服务方式、特色管理或创新管理	0-3	主观分	对项目实施中服务方式的计划、自身服务特色或创新工作方式、方法的情况。
节能、环保、健康和安全管理	节能措施	0-3	主观分	对节能降耗工作的计划和实施措施是否合理、可行。
	环保管理	0-5	主观分	在垃圾分类管理和回收、危废管理等方面的设想是否合理，管理举措是否现实可行。若无垃圾分类相关的描述，则本项不得分。
	健康管理	0-3	主观分	对员工职业健康的管理思路和实施措施是否合理、可行。
	安全管理	0-2	客观分	是否承诺购买雇主责任险和公众责任险，每承诺一项得 1 分。
项目管理组织架构及管理制度	机构及运作	0-4	主观分	项目管理机构各部门职责、内部管理及其运作方法与流程的合理性、科学性。
	管理制度	0-4	主观分	用于支撑物业服务开展的管理制度是否合理、完备。
项目人员配置	项目管理和专业技术人员配置	0-4	主观分	项目管理人员和专业技术人员的数量是否满足要求，人员素质能否匹配或优于采购需求。
	服务岗位人员设置	0-6	主观分	一般服务岗位人员的数量和素质的优劣。
	人员来源及人员管理机制	0-5	主观分	人员来源是否合法合规，人员管理机制是否合理，对人员流动等情况是否有相应的承诺（如人员变动年化率低于 15%等）。
项目经理	文化水平	0-1	客观分	具有大专及以上学历得 1 分，否则本项不得分。（提供学历证书）
	工作经验	0-3	客观分	具备三年及以上类似本项目物业管理经验的得 3 分，具备一年及以上类似本项目物业管理经验的得 1 分，否则本项不得分。
	工作业绩	0-2	主观分	根据该项目经理得到以往业主考核评价情况、所获的行业荣誉情况进行评分。

	管理能力	0-2	主观分	根据该项目经理是否有物业行业管理能力培训相关证书或其他证明文件进行评分。
服务承诺和考核方法	承诺的服务质量指标	0-2	主观分	承诺的各项服务质量指标能够完全满足磋商文件各项要求的得 2 分，其他情况酌情给分。
	考核方法	0-2	主观分	对自身服务自查自纠的能力优劣，以及承诺的考核方法和标准的合理性、科学性。
近三年类似项目业绩	近三年以来类似项目业绩	0-5	主观分	供应商提供最近三年类似项目业绩，需提供类似项目的有效合同，需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将可能不予认可。类似业绩由评委会根据本项目要求进行认定；每个类似项目业绩得 1 分，最多得 5 分。没有类似项目业绩的得 0 分。
通过质量管理体系认证等情况	通过质量管理体系认证等情况	0-3	客观分	通过质量管理体系认证并在认证有效期内的，得 1 分。 通过职业健康安全管理体系认证并在认证有效期内的，得 1 分 通过环境管理体系认证并在认证有效期内的，得 1 分

第六章 响应文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、磋商响应函格式

致：_____（采购人、集中采购机构名称）

根据贵方_____（项目名称、项目编号）采购的竞争性磋商公告及采购邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表供应商_____（供应商名称、地址），按照网上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_____（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（如有）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受磋商文件的各项规定和要求，对磋商文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 磋商响应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《报价一览表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《报价一览表》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： _____

电话、传真： _____

邮政编码： _____

开户银行： _____

银行账号： _____

供应商授权代表签名： _____

供应商名称（公章）： _____

日期： _____年____月____日

2、报价一览表格式

区直机关物业管理服务包 1

包号	项目名称	最终报价(总价、元)

报价一览表格式见电子采购平台，并在该平台填写。

填写说明：

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

(2) 供应商应按照《采购需求》和《供应商须知》的要求报价。

(3) 其他影响报价因素也请各响应供应商在报价中统一考虑。

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3. 报价明细表格式

项目名称：

项目编号：

序号	分类名称	年报价费用	说明	备注
	人员费用		含工资、社会保险和按规定提取的福利费	详见明细（ ）
	办公费用			详见明细（ ）
	装备费			详见明细（ ）
	委托管理费	不高于 23100 元	如外墙清洗	详见明细（ ）
	保险费用		如雇主责任险、公众责任险等	详见明细（ ）

	供应商认为本表中未能包括的其他必要费用			详见明细（ ）
	利润		需填写该项目占报价的百分比	详见明细（ ）
	税金		需填写该项目占报价的百分比	详见明细（ ）
报价合计				

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。

（2）供应商应按照《采购需求》和《供应商须知》的要求报价。

（3）供应商应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

供应商授权代表签字：

供应商（公章）：

日期： 年 月 日

4、资格条件及实质性要求响应表

项目名称：

项目编号：

包号：

序号	项目内容	具备的条件说明（要求）	磋商检查项 （响应内容 说明(是/否)）	详细内容所 对应电子磋商 文件名称	备注
1	法定基本条 件	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）符合要求； 提供具有健全的财务会计制度及依法缴纳税收、社会保障资金的书面声明。法人分支机构参与政府采购的，应提供法人授权书（格式自拟）			
		2、未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。			
2	联合体	本项目不接受联合体磋商。			
3	法定代表人授权	1、若磋商文件由法定代表人授权代表签字（或盖章），应按磋商文件要求提供法定代表人授权委托书；2、按磋商文件要求提供被授权人身份证。			
4	三年经营中没有重大违法记录声明	提供参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。			
5	中小企业政策	根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，本项目专门面向中小企业采购。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。			
6	响应文件内容、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《磋商响应函》、《报价一览表》、《资格条件及实质性要求响应表》；2、响应文件按磋商文件要求密封（适用于纸质采购项目），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）。			
7	磋商有效期	磋商有效期不少于 90 天。			

8	报价	1、不得进行选择报价（报价应是唯一的，磋商文件要求提供备选方案的除外）； 2、报价不得超出磋商文件标明的采购预算金额或项目最高限价； 3、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总报价的 10%。			
9	服务期限	按照磋商文件要求及合同有关条款执行。			
10	合同转让与分包	本项目合同不得转让、合同主体部分不得分包，合同非主体部分经采购人确认可进行专业分包。			
11	付款方式	按照磋商文件要求及合同有关条款执行。			
12	“★”要求	符合磋商文件采购需求中标有“★”的要求： 1、 本项目服务人员配置不少于56人。 2、 成交供应商应当自开始保安服务之日起 30 日内向所在地社区的市级人民政府公安机关备案。（提供承诺函或提供《自行招用保安员单位备案证明》）			
13	公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			
14	无关联关系承诺	1： 本公司不是为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商； 2： 与本公司单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，没有参与本项目的投标。			

供应商授权代表签字： _____

供应商（公章）： _____

日期： 年 月

5、与评审有关的响应文件主要内容索引表

项目名称：

项目编号：

包号：

汇标表

项 目 内 容	具备的条件说 明	响应内容说明(是/ 否)	详细内容所对应电子响应文件名称及 页码	备 注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

6、法定代表人授权委托书格式

致：青浦区政府采购中心

我_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人，
现授权委托本单位在职职工 _____（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心
_____项目的采购活动，并代表我方全权办理针对上述项目的响应文件提

交、解密、磋商、响应文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自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。

在此粘贴被授权人身份证复印件
(有照片一面)

委托人（法定代表人）签章：

供应商公章：

日期：

受托人（签章）：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

7、供应商基本情况简介格式

（一）基本情况：

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

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

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

（三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：
- 2、企业资质证书情况：
- 3、其他需要说明的情况：

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

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期： 年 月

8. 中小企业声明函

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)参加 (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 ,属于 物业管理 行业;承接企业为 (企业名称) ,从业人员 人,营业收入为 万元,资产总额为 万元,属于 (中型企业、小型企业、微型企业) ;
.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日 期:

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

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

(3)从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据,无上一年度数据的新成立企业可不填报。

(4)采购标的对应的中小企业划分标准所属行业,以磋商文件第二章《供应商须知》规定为准。

(5)成交供应商为中小企业的,本声明函将随成交结果同时公告。

注 : 行 业 划 型 标 准 :

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

以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

9、残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

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

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

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

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

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

成交供应商为残疾人福利性单位的，本声明函将随成交结果同时公告。

如供应商不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

10、参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

我方参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商（公章）：

日期：

11、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

12、无关联关系承诺函

本公司（联合体）参加 _____（项目名称）采购活动，本公司承诺：

1：本公司不是为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商；

2：与本公司单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，没有参与本项目的投标；

特此承诺

本公司对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（盖章）：

日期：

二、技术响应文件有关表格格式

1、供应商与物业服务相关的资质等证书汇总表

项目名称：

包号：

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

2、人员来源一览表

项目名称：

包号：

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

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

3、项目经理情况表

项目名称：
项目编号：
包号：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校 和专业			从事本类 项目工作 年限			联系方式	
职业资格			技术职称			聘任时间	
主要工作经历： 主要管理服务项目： 主要工作特点： 主要工作业绩： 胜任本项目负责人的理由：							

需附项目负责人毕业证书、职称及职业资格证书及项目负责人依法缴纳社保费的证明。

4、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

项目编号：

包号：

项目组成 员姓名	年龄	在项目组 中的岗位	学历和毕 业时间	职称及职 业资格	进入本单 位时间	相关工作经 历	联系方式
.....							

需附上述人员毕业证书、职称及职业资格证书及上述人员依法缴纳社保费的证明。

5、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								
2								
3								
4								

说明：（1）近三年指：从开标之日起倒推三年以内正在进行或已完成的项目。

6、服务承诺

项目名称：

服务体系及制度	(包括服务机构名称、地址、服务体系及相关制度)
服务内容及措施	(包括服务范围及内容，服务计划及服务响应时间等)
联系方式	(包括联系人、地址、联系电话等)

供应商授权代表签字： _____

供应商（公章）： _____

日期： _____年_____月_____日

7、拟投入本项目的主要设备一览表

项目名称：

包号：

序号	设备名称	型号规格	数量	设备使用年限	已使用时间	设备来源		
						本单位所有	租赁	其他
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
.....								

三、各类银行保函格式

1、预付款银行保函格式（根据项目需要）

致：_____（采购人名称）

鉴于_____（卖方名称）（以下简称“卖方”）
根据____年____月____日与贵方签订的_____号合同（以下简称“合同”）向贵方提供_____（货物和相关服务描述）。

根据贵方在合同中规定，卖方要得到预付款，应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、金额为_____（以大写和数字表示的保证金金额）的银行保函，以保证其正确和忠实地履行所述的合同条款。

我行_____（银行名称）根据卖方的要求，无条件地和不可撤消地同意作为主要责任人而且不仅仅作为保证人，保证在收到贵方第一次要求就支付给贵方不超过（以大写和数字表示的保证金金额），我行无权反对和不需要先向卖方索赔。

我行进而同意，要履行的合同条件或买卖双方签署的其他合同文件的改变、增加或修改，无论如何均不能免除我行在本保函下的任何责任。我行在此表示不要求接到上述改变、增加或修改的通知。

本保函自收到合同预付款起直至____年____月____日前一直有效。

出证行名称：_____

出证行地址：_____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：_____

银行公章：_____

出证日期：_____

说明：本保函由成交供应商在合同生效前提交。

2、履约保证金（银行保函）格式（根据项目需要）

致：_____（买方名称）

鉴于_____（卖方名称）（以下简称“卖方”）
根据_____年_____月_____日与贵方签订的_____号合同
向贵方提供_____（货物和服务描述）（以下简称“合同”）。

根据贵方在合同中规定，卖方应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、合同规定金额的银行保函，作为卖方履行合同义务和按照合同规定提供给贵方的服务的履约保证金。

我行同意为卖方出具此保函。

我行特此承诺，我行作为保证人并以卖方的名义不可撤销地向贵方出具总额为_____（以大写和数字表示的保证金金额）元人民币的保函。我行及其继承人和受让人在收到贵方第一次书面宣布卖方违反了合同规定后，就立即无条件、无追索权地向贵方支付保函限额之内的一笔或数笔款项，而贵方无须证明或说明要求的原因和理由。

本保函自出具之日起至全部合同服务按合同规定验收合格后三十天内完全有效。

出证行名称：_____

出证行地址：_____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：_____

银行公章：_____

出证日期：_____

说明：本保函由成交供应商在成交后提交。

第七章 合同书格式和合同条款

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

[供应商信息-联合体]

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》等法律法规的规定以及 区直机关物业管理服务 项目采购结果，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，经双方协商一致，订立本合同。

第一条 物业基本情况

物业名称：区直机关物业管理服务（以下简称本物业）

物业类型：机关事业单位用房

座落位置：上海市青浦区公园路 100 号、 公园路 86 弄 28 号

总建筑面积：28888 m²

第二条 物业管理服务范围

乙方所接受的物业管理服务范围是物业建筑产权标注区域，及其配套设施设备等资产在内的管理服务，不涉及资产的所有权。

第三条 物业管理服务的内容

1、综合管理服务

- (1) 每天客户服务需求及投诉受理。
- (2) 物业档案资料、客户档案资料的收集、管理。
- (3) 物业管理区域内装饰、装修物业的配套管理。
- (4) 物业管理法律法规及常识向住户的宣传。

2、建筑物及设备设施管理

- (1) 物业管理区域内公用设施设备、场所、屋顶的使用管理及维护养。
- (2) 物业管理区域内配电、空调、消防、水泵等设施的运行服务。
- (3) 物业管理区域内每天受理业主房屋、设备、设施的报修。
- (4) 物业管理区域内供水、供电、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修保养时，进行必要的协调和管理。

3、环境保洁与绿化服务

- (1) 物业管理区域内每天公用设施设备和相关场地的保洁服务、生活垃圾收集等环境卫生维护工作。
- (2) 物业管理区域内公共绿化、绿化摆放的管理。

4、公共秩序管理服务

- (1) 物业管理区域内每天 24 小时门岗执勤、公共区域的安全巡视和公共秩序维护。
- (2) 物业管理区域内的消防安全宣传和防范。
- (3) 物业管理区域内突发事件的处理。

除上述约定的物业管理服务内容外，甲方因机关正常运营需要，需委托乙方提供其它服务的，视为延伸服务，延伸服务的内容、标准和服务费用由双方另行约定。

第四条 物业管理服务的质量标准

乙方应在本合同履行期限内，对本物业的管理服务达到甲方在招标书中提出的、乙方在投标书中承诺的以及在管理服务方案中具体表明的质量标准。

第五条 合同期限

本合同服务期限为 1 年， [合同中心-合同有效期]

第六条 合同价款

1、本合同价款按招标文件内容、范围合计：大写人民币[合同中心-合同总价大写]元整(¥[合同中心-合同总价]元)。(含税，合同金额包含履行合同发生的所有费用。合同总费用的10%为甲方对乙方的考核费，分四次平均支付，每季度考核达合格后与当季服务费一并发放。)乙方为履行本合同而发生的所有费用均包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2、除根据合同约定在物业管理服务过程中需进行增减款项外，合同价款不作调整。

第七条 支付方式

1、本合同以人民币付款(单位：元)。

2、本合同款项按照以下方式支付。

3、付款内容：分期付款，分四次支付完成，每次支付合同总费用 25%，其中合同总费用的 10%作为季度考核费，分四次平均支付，每季度考核达合格后与当季服务费一并发放。

4、付款条件：甲方每三个月对乙方进行一次考核，考核合格后支付总费用 25% (含当季考核费用)，考核未达到合格的，当季考核费用不予支付，乙方不得以任何理由主张该部分考核费用，总费用分四次支付完成。

5、付款程序：在乙方完成当季物业管理服务各项工作，经甲方确认无误后，

由乙方在下季度首月 5 日前开具物业管理服务费增值税发票，甲方收到发票后 10 个工作日内将物业管理服务费支付给乙方。如乙方的物业管理服务工作未达到所承诺的服务标准和要求，必须经整改达标后，方可支付当季的物业管理服务费用。

第八条 甲方的权利义务

1、审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等，监督乙方管理服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

2、负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，便于乙方开展工作。

3、制定、审议、修改物业管理区域共用部位和共用设施设备使用、环境卫生维护等方面的规章制度。审核涉及本物业公共部位固定资产配置、绿化和设备改造等事项，并根据批准的方案委托乙方实施。

4、对物业管理服务质量进行监督检查和考核，对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

5、为乙方的管理服务提供合同文件规定的工作条件，包括办公用房、设备工具库房（包含合同文件规定应由甲方提供的相关工具、物料）、员工更衣及休息场所等，以及甲方掌握的物业管理服务所必需的图、档、卡、册等资料。

6、对乙方的节能工作进行指导，下达有关物业年度节能指标，督促乙方加大节能管理力度，提高用能设施设备的能源利用效率。

7、根据有关部门的要求，指导、协调乙方妥善处理与物业管理服务相关的控烟、爱国卫生等工作。

8、定期召开协调会议，与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，配合乙方提升本物业的服务质量。

9、加强对物业工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

第九条 乙方的权利义务

1、在承接物业时，对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行查验，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好管理和建档工作。

2、在本物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按要求委派符合岗位资格要求的人员履行本合同。

3、根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和合同文件规定应由甲方承担的相关费用预算，报送甲方审定。

4、保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核。如需调整主要管理人员及技术骨干应事先通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

5、非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后方可实施，施工不得影响机关工作秩序。

6、对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改。

7、协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度，完成甲方下达的物业公共部位年度

节能指标。

8、乙方应协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据甲方要求，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练，避免发生安全事故。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

9、按要求组织成立服务质量监督检查部门，定期对物业管理服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

10、投保物业公众责任险。

11、乙方应在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结报告；合同期限届满前，乙方应向甲方提交物业管理服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应向甲方移交房屋、物料、设备、工具、档案和图纸资料，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

12、乙方作为用人单位应当与派驻甲方的物业服务人员签订劳动合同，并缴纳社保、工伤保险等，乙方人员在工作期间出现劳动争议或发生人身伤害的与甲方无关，由乙方依照劳动法进行妥善处理，乙方人员发生工伤事故的，由乙方按照《工伤保险条例》自行处理，与甲方无关。

第十条 物业管理用房

甲方根据相关要求向乙方提供的物业管理用房。物业管理用房属业主所有，供乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。

第十一条 违约责任

1、乙方按合同约定的质量标准履行物业管理服务职责而甲方逾期支付物业管理服务费用的，每逾期一天按未付物业费用金额的 0.3 %向乙方支付违约金。

2、乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方在双方协定期限内达到甲方的管理服务质量标准后，甲方应支付相应的管理服务费用；乙方延迟履行超过 30 日的，甲方有权解除合同并要求乙方承担本合同项下物业管理服务费用的 20%作为违约金。

3、乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，给甲方造成损失的，甲方可要求乙方按实赔偿；因乙方管理服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权解除合同并要求乙方承担本合同项下物业管理服务费用的 20%作为违约金。

4、因乙方原因导致重大火灾、失窃等事件，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

第十二条 争议解决方式

双方发生争议的，尽可能通过协商解决；协商不成的，可向有关部门申请调解，或者按以下第 2 种方式解决：

- (1) 提请上海市仲裁委员会仲裁。
- (2) 向甲方所在地法院提起诉讼。

第十三条 合同生效

1、对本合同的未尽事宜，经双方协商一致后可另行签署补充协议。补充协议作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。补充协议内容与合同不一致处，从补充协议。

2、本合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

3、本合同正本一式三份，具有同等法律效力，甲方、乙方及政府采购监管部门各执一份。

第十四条 合同附件

合同文件相互解释，互为说明。组成本合同的文件及优先解释顺序如下：

- (1) 本合同协议书
- (2) 中标通知书
- (3) 投标文件及其澄清文件
- (4) 招标文件及其澄清或补充文件
- (5) 构成合同组成部分的其他文件

对本合同的未尽事宜，经双方协商一致后可另行签署补充协议。补充协议作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。补充协议内容与本合同不一致处，从补充协议。

[合同中心-其他补充事宜]

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

[供应商法定代表人-联合体]

合同签订点：网上签约

2025-137 采购需求（公告）

区直机关物业管理服务采购需求

一、项目基本情况

1、项目地址及概况：青浦区公园路 100 号，建筑面积 24816 m²，公共面积 7983 m²，

场地道路 10335 m²。青浦区公园路 86 弄 28 号，建筑面积 4072 m²，场地道路 860 m²。

2、主要设备设施

公园路 100 号主要设施有配电系统、消防系统、中央空调系统、生活用水系统、电梯系统。配套设施及说明：高压配电间 1 间、楼层强电间 15 间、弱电间 15 间、水泵房 1 间、消防水泵 1 间、电梯 3 台、空调热泵 14 组。

公园路 86 弄 28 号主要设备设施有配电系统、监控系统、消防系统、分体空调系统、生活用水系统、电梯 1 台。配套设施及说明：设备配电房 1 间、水泵房 1 间。

二、委托服务的内容与范围：

1、物业及设备设施

- 1) 物业管理区域内公用设施设备、场所、屋顶的使用管理及维护。
- 2) 物业管理区域内配电、空调、消防、水泵等设施设备的运行服务。
- 3) 物业管理区域内每天受理业主房屋、设备、设施的报修。
- 4) 物业管理区域内供水、供电、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修保养时，进行必要的协调和管理。

5) 主要设备设施

序号	设备设施名称	单位	数量	备注
1	高低压配电柜	组	2	
2	电梯	台	4	
3	热泵空调	组	14	中央空调使用422间
4	空调循环水泵	台	3	
5	生活水泵	台	2	
6	地下车库排水泵	台	8	其中2台备用
7	集水井排污泵	台	5	高配间1台、空调间1台、电梯口1台、消防泵房2台
8	监控系统	套	1	86弄28号
9	分体空调	台	39	86弄28号

2、环境保洁与绿化服务

1) 物业管理区域内每天公用设施设备和相关场地的保洁服务、生活垃圾收集等环境卫生维护工作。

2) 物业管理区域内外场公共绿化的日常监管。

3、物业综合管理服务

- 1) 每天客户服务需求及投诉受理。
- 2) 物业档案资料、客户档案资料的收集、管理。
- 3) 物业管理区域内装饰、装修物业的配套管理。
- 4) 物业管理法律法规及常识向住户的宣传。

三、委托服务的标准与要求

1、综合管理服务要求：

- 1) 在物业区域内设置管理处，办公场所整洁有序；
- 2) 服装统一，挂牌上岗，仪表整洁；
- 3) 工作日期间在管理处进行业务接待，并提供服务；
- 4) 制定物业管理服务的工作计划，并组织实施，全面完成合同约定的管理服务工作的。
- 5) 建立内部管理制度和考核制度。

2、保安服务要求：

86 弄 28 号需提供保安服务。

- 1) 上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐。
- 2) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。
- 3) 门岗 24 小时值班看守并有详细交接班记录和外来人员登记记录。
- 4) 保安需要有保安上岗证书。
- 5) 做好巡逻巡查。按照白天上下午各安排至少一次、晚间一般不少于每三小时一次的频次进行巡视，并做好台账记录。

6) 监视监控设施应 24 小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排保安人员及时赶到现场进行前期处理；监控的录入资料应至少保持 90 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行，保障治安电话畅通，接听及时（铃响三声内宜接听）。

7) 突发公共事件处置

应按照《上海市突发公共事件总体应急预案》要求：

——制定火灾应急预案、地震应急预案、防汛防台应急预案、生化事故应急预案、意外停电应急预案、电梯困人应急预案、燃气泄漏应急预案等突发公共事件应急预案；

——在物业办公室、监控中心、机房等室内张贴，每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志；每年组织不少于一次的突发公共事件应急演练；

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

3、保洁管理服务

1) 保洁服务范围:

- (1) 办公室、值班室的清扫保洁。
- (2) 办公楼的走道、楼梯、会议室、接待室、厕所等公共部位的清扫保洁。
- (3) 场地、道路的清扫保洁。

2) 保洁服务内容和要求:

- (1) 每天保洁巡检不少于 5 次，场地道路不少于 2 次。
- (2) 每天打扫公共部位做到杂物、废弃物立即清理。
- (3) 垃圾实行袋装化，由清洁工清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。
- (4) 负责区域垃圾实行分类收集（干垃圾、湿垃圾、可回收物、有毒有害垃圾），从而达到垃圾分类要求。
- (5) 及时清扫地面积水、垃圾、烟头等，使地面保持干净、无杂物、无积水等。
- (6) 对设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。
- (7) 定期对设施、设备各类金属表层或表面使用专用保洁剂或防锈处理，保持光亮洁净。
- (8) 负责对垃圾收集点公共区域及实施的擦抹保洁。
- (9) 对人员出入频繁区域进行不间断的动态保洁。
- (10) 清扫、拖洗公共区域特定的室内外的地面。
- (11) 擦净、抹净会议室、接待室等室内的桌、椅台面、文件柜等家具。
- (12) 清洗及保洁各处的洗手间、更换卫生纸（卷筒纸）、洗手液、洁厕精，抹净各类洁具等工作。
- (13) 定时收集各类生活垃圾，并更换垃圾袋，定期清洁垃圾桶等，保持洁净。

3) 服务标准

- (1) 外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窞井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。
- (2) 公共通道地面干净、无污渍，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。
- (3) 会议室、接待室地面、墙面干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序。
- (4) 楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条（缝）干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，门窗表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。
- (5) 公共卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；

各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，露天停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、无蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐。

(6) 开水间及清洁间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无污渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

(7) 电梯四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味。电梯凹槽内无垃圾，按钮表面干净无印迹。

(8) 电气设施、灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

(9) 垃圾桶及果皮桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍、无痰迹；垃圾不应超过 2/3，内胆应定期清洁、消毒。

(10) 消防栓、消防箱，公共设施保持表面干净，无灰尘、无污渍。

(11) 垃圾收集点管理，有专人负责袋装垃圾按规定地点分类集中，摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，桶内应无明显异味，垃圾日产日清。

(12) 管道无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无污迹。

(13) 道路干净整洁无污物，循环清扫散落垃圾。

4) 垃圾分类收集与配合清运

1) 服务内容和要求：

(1) 垃圾清运、处理分为：生活垃圾（干垃圾、湿垃圾、可回收物、有毒有害垃圾）清运处理、督促装修队伍装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。所有垃圾清运处理应符合上海市有关法律、法规的规定。

(2) 垃圾清运、处理的范围分为：

A、日常生活垃圾；

B、公共部位综合垃圾。

(3) 垃圾清运、处理工作分为：

A、每天定时清运、处理 2 次，并做好统计工作。

B、将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

2) 服务标准：

必须确保无散积垃圾、无异味，必须经常喷洒药水，防止发生虫害。所有垃圾必须日产日清，清洁人员每天定时到各点收集废纸及可再生废弃物进行回收、处理。

4、维修管理服务

1) 维修服务范围：

项目内各类电气线路、水管网路设备以及中央空调和电梯的日常检修、巡查和应急维修。其他土木类、锁具类等基本维护。

2) 维修服务内容和要求:

(1) 每日定点对各类电气线路以及空调、电梯用电设备、用水设备等各类设备设施进行巡查, 及时消除各类安全隐患;

(2) 及时维修、更换各类存在隐患和故障的各类设备设施, 确保大院内工作、生活正常运行。

(3) 安排专人 24 小时负责接报故障, 发生水电故障及涉及特殊设备、重点保障区域的故障, 24 小时随报随修, 其他土木类、锁具类等及时修理。

(4) 定期对设备设施进行预防性保养, 专业设备委托专业单位维保, 保障设备设施完好与安全运行。

(5) 高压配电间值班。

A、配电间的全部机电设备由专业持证电工负责管理和值班, 其中, 公园路 100 号要求 24 小时值班, 分 3 班, 每班 8 小时, 每班由 1 名持证电工值班。如遇停送电必须由 2 名电工操作, 无关人员严禁进入高压配电室。

B、室内照明通风保持良好, 室温控制在摄氏 40 度以下, 墙上配挂温度计。

C、建立设备运行记录, 其中公园路 100 号要求日间每 1 小时, 夜间每 2 小时巡视检查一次; 86 弄 28 号要求按照不少于早、中、晚各一次的频次进行巡视巡检并做好台账记录。发现问题及时处理, 并做好记录, 不能解决的问题及时上报, 并按要求予以落实, 每班巡查室内有无异味、有无异常响声、电压、电流、温度是否正常, 指示灯保险是否完好等, 并认真做好登记。

D、供电回路操作开关的标志必须明显, 停电拉闸要挂标志牌, 并提前公布“安民告示”。

E、配电室内禁止乱拉乱接线路, 供电线路严禁超载供电。

F、配电室内设备及线路变更要经采购方同意, 重大变更要上报采购方批准。

G、操作及检修设备时必须按规定使用电工绝缘工具、绝缘鞋、绝缘手套等。

H、外来人员进配电室须经采购方批准, 并做好登记手续。

5、其他:

1) 做好各类情况下的应急服务配合。

2) 做好合同约定的与物业服务相关的其它工作。

全部服务管理应满足《机关办公区域物业服务监管和评价规范》(标准号 GB/T 43542-2023), 并接受采购方关于第三方服务的管理、考核等制度。

四、管理服务总目标要求

1、火灾与安全责任事故发生率为 0%。

2、使业主对物业服务满意率达到 95%以上(使用单位及上级部门对供应商进行监督检

查使其达到标准合格率)。

3、供应商应制定管理目标的测量指标，并根据指标定期测评，定期向招标人提供测评报告。

五、物业人员配置要求：

序号	岗 位	设岗时间	人员数	备注
1	项目经理	周一至周五 8 小时	1	
2	经理助理	周一至周五 8 小时	1	
3	内勤	周一至周五 8 小时	1	
4	客服	周一至周五 8 小时	1	
5	维修主管	周一至周五 8 小时	1	
6	保洁主管	周一至周五 8 小时	1	
7	保洁领班	周一至周五 8 小时	1	
8	保洁员	周一至周五 8 小时	30	
9	维修领班	周一至周五 8 小时	1	
10	维修人员	周一至周五 8 小时	10	
11	高配间	周一至周日 24 小时	4	
12	保安	周一至周日 24 小时	4	

★服务人员数不少于 56 人。

1、岗位和人员配置标准

1) 项目经理

- (1) 具有相关职业技能证书。
- (2) 身体要求：身体健康。年龄：男性一般不超过 60 岁，女性一般不超过 55 岁。
- (3) 学历要求：大专及以上学历。
- (4) 具有从事类似业态物业管理三年及以上管理经验。
- (5) 熟悉 ISO 质量管理体系标准与电脑办公自动化操作系统。

2) 一般管理人员（经理助理、内勤）

- (1) 具有相关职业技能证书。
- (2) 身体要求：身体健康。年龄：男性一般不超过 60 岁，女性一般不超过 55 岁。
- (3) 学历要求：高中及以上学历。
- (4) 具有从事类似业态物业管理二年及以上管理经验。
- (5) 其中一般管理人员应熟练运用电脑办公自动化操作系统。

3) 一般服务人员

(1) 身体要求：身体健康。年龄：男性一般不超过 60 岁，女性一般不超过 55 岁。

(2) 学历要求：初中及以上学历。

(4) 需培训合格，取得相应证明。

4) 其他要求

(1) 有岗位证书要求的人员必须持证上岗（保安、特种设备操作及维修人员及其他相应岗位）。

(2) 本项目管理服务范围涉及关键和重要部门，因此所有参与物业管理工作的人员，必须由采购方会同物业公司进行必要的政治审查。不得有来历不明或有社会不良记录、刑事犯罪记录人员参与工作。投标人须对此项要求严格把关，并对可能出现的后果承担责任。

六、本项目物业管理服务成本包括：

1、物业服务人员的人员工资，包括基本工资、岗位工资等一切工资性收入。

2、人员福利包括人员社保、高温费、公休费以及其他必要的福利费用。

3、物业服务的行政办公费用，包括办公材料、通信杂费、公众责任保险、雇主责任保险等。

4、物业服务的各类耗材，包括保洁耗材（含洗手液、擦手纸等非保洁人员直接使用的耗材）、保安耗材、维修耗材，其中维修耗材为单件200元计以下的材料。

5、设备设施运行维护费，包括委托专项维保费。

6、物业管理企业管理费与利润。

7、营业税金

8、物业管理企业认为其他必要的相关费用。

9、本项目预算为人民币394.26万元，其中23100元为公园路100号外墙清洗费专项委托管理项目，专项委托管理项目允许委托给有专业资质的维保单位；委托管理项目预算费用报价不高于23100元，统一计入投标成本，外墙面积16000平方米，每年清洗一次。超出预算的投标将不被接受。

10、以上报价不包括设备设施中大修与更新改造、运行能耗以及物业的一般财产险。

七、对投标企业的其他要求：

1、采购方提供物业用房，供应商应设立 8h 服务接待窗口。

2、服务期限：一年，具体日期以合同为准。

3、投标方一旦中标，合同期内的成交价格不变，投标应当充分考虑市场变化因素，承担经营风险。如果招标方根据服务需要要求供应商增减服务人员，将按投标测算的服务人员单价增减相应物业服务合同金额。

4、投标方一旦中标，供应商在响应文件中的所有承诺均作为委托服务合同的有效组成部分，与委托服务合同具有同等约束力。

5、供应商的所需办公用具（品）、物业使用工具设备，均由供应商自行提供。

- 6、物业服务人员配备需报采购方备案，人员如有调动须提前征得甲方同意。
- 7、物业服务人员必须严格遵守相关保密制度（投标文件中应有保密制度方案）。
- 8、供应商能力要求：通过质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、环境管理体系认证，并在认证有效期内的优先考虑。
- 9、★成交供应商应当自开始保安服务之日起 30 日内向所在地社区的市级人民政府公安机关备案。（提供承诺函或《自行招用保安员单位备案证明》）

八、其他

- 1、本项目合同不得转让、合同主体部分不得分包，合同非主体部分经采购人确认可进行专业分包。

九、考核办法及支付方式

- 1、采购方安排人员组织季度考核（详见下表），每季度考核合格，根据合同全额拨付季度服务费。
- 2、付款内容：分期付款，分四次支付完成，每次支付合同总费用 25%，其中合同总费用的 10%作为季度考核费，分四次平均支付，每季度考核达合格后与当季服务费一并发放。
- 3、服务期间出现下列情况的，采购方有权单方解除合同，并要求供应商赔偿对应损失的违约金。
 1. 同一整改性问题发生三次以上，逾期未完成整改的；
 2. 严重影响办公秩序，并造成恶劣影响的；
 3. 在工作中出现重大失误，并造成重大损失的；
 4. 发生安全责任事故，并造成严重后果的；
 5. 有重大盗窃、严重泄密等行为的；
 6. 服务内容未达到合同及投标文件约定且未能及时整改的；

物业服务考核评价表

管理点名称：

项目	指标名称	评价内容	标准分	评分标准	扣分
		1. 做好各项工作台账，做好物业处各类工作档案	1	工作台账记录不规范或工作档案不齐全的，扣1分	
		2. 由机管局出资的日常物业服务所需的各类耗材，负责登记进出库明细并留档；每月做好机管局资产盘点与登记	1	耗材登记不全或资产未及时盘点的，扣1分	
		3. 严格按照合同把关工作人员配备：1. 身体健康，年龄符合要求；2. 通过从业资格审查，专业岗位人员必须持证上岗，包括管理岗、保安岗、监控岗、设备维修岗等岗位人员；3. 通过政治审查，不得有来历不明或刑事犯罪记录人员参与工作。所有人员必须遵守工作保密制度，人员配备和调动提前报备机管局	1	人员配备与调动不符合规定或人员未按要求持证的，扣1分	
		4. 落实各项服务标准化文件要求，明确各类人员岗位职责和任职要求	1	未落实标准化要求的，扣1分	

一、 综合管理 (16分)	(一) 管理制度 (10分)	5. 做好房屋结构、室内外重点部位检查工作，发现外墙面 及其附属件等破损、开裂、剥落、脱离、明显污渍、漏水 等情况，及时上报机管局；及时受理、响应物业服务需求，期间与机管局、业主方保持沟通	1	房屋结构方面有情况，未 及时上报 的，扣1分	
		6. 人员考勤、考评、培训和奖惩留存记录材料	1	材料不全的，扣1分	
		7. 根据合同要求，选聘的外包服务供应商应具有相应资质，明确工作流程和工作要求，承担安全生产管理责任， 期间留存服务过程材料，如服务现场双方签字单、服务记 录单等	1	外包服务供应商不具有相应资质或服务过程未留存记录材料的，扣1分	
		8. 收到问题整改处置通知单后，及时在规定限期内整改完 成，做好相应记录和情况汇报	1	未 及时整改问题或记录不全或 未上 报情况的，扣1分	
		9. 按照物业管理服务工作计划推进各项工作	1	延迟推进工作 计划的，扣1分	
		10. 对所承接的服务情况进行考核自评，并提交月度工作 总结报告	1	未 进行考核自评或不及 时提交总结报告的，扣1分	
	(二) 服务人员行为	1. 人员整体形象整洁、大方，不染发，注意个人卫生， 男同志保持清爽短发，不蓄胡子	1	每发现1人不符 合形象规定的，扣1分	
		2. 按规定统一穿着工作服、工作鞋并保持整洁，佩戴规 定标志，保安岗、礼仪岗人员精神饱满，充满干劲和活力	1	每发现1人不符 合穿着规定的，扣1分	
		3. 不得擅自脱岗，不做与工作无关的行为，如与他	2	每发现1人不符	

	(6分)	人闲谈 、读报看书、玩手机、睡觉、喝酒等行为		合行为规定的， 扣1-2分	
		4. 仪表端正，规范服务用语，友好，礼貌接待来宾，工 作人员在办公区域应做到操作轻、说话轻、脚步轻	2	每发现1人不符 合仪表规定的， 扣1-2分	

二、 安全保卫（ 13分）	（一） 出入管理（2分）	1. 对外来人员及外来车辆进出进行安检和登记，并与相关部门取得联系，同意后引导进入	0.5	不符合评价内容要求的，扣0.5分	
		2. 对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时进行反恐干预并通知公安机关进行处理	0.5	不符合评价内容要求的，扣0.5分	
		3. 积极疏导出入口交通秩序	0.5	不符合评价内容要求的，扣0.5分	
		4. 对进出物品进行检查与分类登记，建立大宗物品进出审验制度	0.5	不符合评价内容要求的，扣0.5分	
	（二） 车辆管理（1分）	1. 对进出物业点的车辆及停放区域实行规范管理，确保车辆便于通行、停放有序	0.5	不符合评价内容要求的，发现一项扣0.5分	
		2. 对非机动车停放区域实行规范管理，维持有序停放，在指定区域停放或充电			
	（三） 值班巡查（4分）	2. 对非机动车停放区域实行规范管理，维持有序停放，在指定区域停放或充电	0.5	不符合评价内容要求的，发现一项扣0.5分	
		1. 按规定进行值班和交接班，记录交接值班情况	1	不符合评价内容要求的，扣1分	
		2. 按照巡逻标准和要求，对重点区域、重点部位及装修区域进行巡查，做好记录	1	不符合评价内容要求的，扣1分	
		3. 巡逻期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在能力范围内现场采取相应措施	1	不符合评价内容要求的，扣1分	
	（四） 监控值守（2.5分）	4. 收到监控室指令后，巡逻人员及时出警，到达指定地点并迅速采取相应措施	1	不符合评价内容要求的，扣1分	
		1. 建立24h值班制度，监控设备全天正常运行，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警，值班期间遵守操作规程和保密制度	0.5	不符合评价内容要求的，扣0.5分	
		2. 做好监控记录的保存工作，一般至少保持90天	0.5	不符合评价内容要求的，扣0.5分	

		3. 监控室人员保持通讯设备畅通、接听及时，在收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，及时报警，并按照有关应急处置方案响应，做好记录	1	不符合评价内容要求的，扣1分	
		4. 监控室环境整洁，系统功能正常	0.5	不符合评价内容要求的，扣0.5分	
	(五) 消 防 安 全 (2分)	1. 安全出口、消防通道保持畅通，按规定绘制安全疏散指示平面图	0.5	不符合评价内容要求的，扣0.5分	
		2. 定期组织人员学习消防安全知识和设备使用维护知识，并做好培训记录	0.5	不符合评价内容要求的，扣0.5分	
		3. 定期进行消防安全排查，排除隐患，及时、妥善处理 隐患，并做好记录	0.5	不符合评价内容要求的，扣0.5分	
		4. 建立健全消防应急预案，按规定组织消防演习，做好记录	0.5	不符合评价内容要求的，扣0.5分	
	(六) 突 发 事 件 应 急 处 置 (1.5分)	1. 建立健全突发事件的综合性应急处置预案	0.5	不符合评价内容要求的，扣0.5分	
		2. 按规定组织突发事件应急处置演习，做好记录	0.5	不符合评价内容要求的，扣0.5分	
		3. 遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象时，做好专项 检查和应急处置工作，及时准备必要物资，加强值班巡查 并做好记录	0.5	不符合评价内容要求的，扣0.5分	
	(一)	1按照合同要求提供服务，并且在突发、特殊情况时能 及时服务	1	不符合合同要求提供服务的，扣1分	
		2. 办公室内保洁工作时不得翻看办公室内任何资料、文 件，遵守保密条例	2	未遵守保密条例 的，扣1-2分	
		3. 工作间内物品分类摆放，整洁有序	1	物品摆放杂乱的， 扣1分	
		4. 公共区域地面干净、无污渍，保持地面材质原貌。天 花板干净，无污渍、无蛛网	2	发现1项不符合要求的，扣1分	
		5. 公共区域玻璃门及窗户玻璃干净无尘，透光性好，无 明显印迹	2	不符合评价内容要求的，扣1-2分	

三、 保洁 服 务 (37分)	服务要求 (31.5分)	6. 门框、窗框、窗台光亮、无灰尘、无污渍，门把手干净、无印迹，定时消毒	1	不符合评价内容要求的，扣1分	
		7. 各种金属件表面干净，无污渍	1	不符合评价内容要求的，扣1分	
		8. 灯具干净无积尘，无污迹	1	不符合评价内容要求的，扣1分	
		9. 安全扶梯梯步表面干净无污渍，扶手栏杆表面干净无 灰尘、污渍，角落处无积尘、垃圾和蜘蛛网	1	不符合评价内容要求的，扣1分	
		10. 消防通道通畅、整洁、无杂物堆放。入驻委、办、局 在消防通道堆放物品占用消防通道时，及时劝阻并将情况 汇报至有关部门	2	通道有堆物或未及时将情况汇报的，扣1-2分	
		11. 电梯轿厢内定期清洁，无垃圾；顶面和内侧墙壁保持 光亮、无污迹；轿厢天花板无灰尘、蜘蛛网；按钮上无灰 尘、污迹手印；出风口、灯具无积尘、污垢；地毯定期更 换清洗，保持干净整洁	3	发现1项不符合要求的，扣1分	
		12. 大楼平台地面无漂浮垃圾、砖块、木板、金属块等， 排水沟无垃圾，沟口畅通	1	不符合评价内容要求的，扣1分	
		13. 地下车库道路清洁畅通，无堆积垃圾或杂物	1	有杂物、垃圾堆放的，扣1分	
		14. 进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物	0.5	地毯摆放不整齐、有杂物的，扣0.5分	
		15. 外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污 迹、油渍，明沟、窨井内无杂物、无异味	1	不符合评价内容要求的，扣1分	
		16. 外围场地各种标示标牌、照明灯具、栏杆、反光镜等 表面干净无积尘、无水印	1	发现1项不符合要求的，扣1分	
		17. 遇雨雪、冰冻等恶劣天气，采取安全防护和警示措 施，及时拖擦清扫积雪，无积水	2	现场未采取安全防护和警示	

				措施的，扣1-2分	
		18. 公共卫生间地面干净、无污渍、无积水，大小便器表面无污迹；空气流通，无异味；卫生洁具保持清洁、畅通，定期消毒，有记录；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属器具如水龙头等光亮无锈斑、污渍、浮尘	1.5	发现1项不符合要求的，扣0.5分	
		19. 盥洗台面干净、整洁（洗手液器下配接液盒），无水渍；镜面无灰尘、污痕、手印等，墙面四周干燥，无蛛网、积尘，地面无垃圾、积水、烟蒂	2	发现1项不符合要求的，扣1分	
		20. 卫生用品保证齐全，按时补充卫生纸、洗手液等卫生用品	1	未按时补充卫生用品的，扣1分	
		21. 茶水间清洁卫生整齐，台面保持干燥，无水迹、水垢、污迹；台盆无斑点、杂物、水垢	1	茶水间台面、台盆水迹未擦拭干净的，有1项不符合扣1分	
		22. 垃圾箱（篓）放置整齐，垃圾袋套在垃圾箱（篓）上，垃圾分类正确，四周无散积垃圾，无异味	1	垃圾桶随意摆放或四周有垃圾的，扣1分	
		23. 保持会议桌椅整齐、干净无尘，会议茶杯无水渍	1.5	会议桌椅摆放乱、茶杯有水渍的，发现1项扣0.5分	
	(二) 垃圾处理 (3分)	1. 垃圾箱房设有可回收物、有害垃圾、湿垃圾、干垃圾容器或存放区域，颜色、标识规范	1	垃圾分类标识不规范的，扣1分	
		2. 专人负责垃圾收集点管理，袋装垃圾按规定分类集中，摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，桶内无明显异味	1	垃圾收集点地面有散积垃圾、污水的，发现1项扣1分	
		3. 垃圾日产日清，定期对垃圾堆放处进行卫生消毒灭杀虫害并记录	1	不符合日产日清要求的，扣1	

				分	
	(三) 绿化养护 (2.5分)	1. 定期修剪养护，保持花草树木长势良好	1	花草树木长势 有明显欠缺的， 扣1分	
		2. 室外绿地中无明显成堆、成行杂草，无纸屑、烟蒂及杂物，无改变使用用途或占用现象，无践踏、被破坏	1	绿地中有杂草、 纸屑、烟蒂、杂 物或被占用的， 发现1项扣1分	
		3. 绿化护栏完好，无损坏、无明显锈蚀现象	0.5	护栏有损坏、锈 蚀的，扣0.5分	

四、设施 设备维 修维护 (34分)	(一) 服务要 求 (3.5分)	1. 日常维修维护安全可靠, 及时响应, 符合经济合理、节能环保的要求, 规范做好相关巡检、维修记录	1.5	巡检或维修记录不全的, 扣1分	
		2. 针对不同类型问题分类处理: 对于一般维修, 受理后 及时到达现场检修; 对于重大维修或设备部人员无法自助 维修的项目, 书面联系行政科, 简述无法维修的原因。其中, 维修过程中产生的耗材费、维护费等费用须填写 工作联系单报至行政科, 待收到处理意见后跟进落实维修	2	抽查资料, 资料不全、操作流程不规范的, 扣1-2分	
	(二) 设备机 房 (3分)	1. 门窗、锁具完好、有效, 机房内整洁有序、无杂物	0.5	不符合评价内容要求的, 扣0.5分	
		2. 按规定配置消防、通风、应急照明、防小动物进入等 附属设施	1	附属设施不全的, 扣1分	
		3. 安全防护用具配置齐全, 检验合格	0.5	安全防护用具配置不全的, 扣0.5分	
		4. 应急设施设备齐全、完好, 可随时启用	1	应急设施设备不齐全或无法正常启用的, 扣1分	
	(三) 电梯系 统 (8.5分)	1. 电梯运行安全平稳、无异响	1	电梯运行异常的, 扣1分	
		2. 轿厢内安全设施完好, 在轿厢醒目位置张贴相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项等, 紧急电话保持畅通; 轿厢照明、通信、通风设施完好	2	现场检查, 安全设施标识不全的, 发现一次扣0.5分	
		3. 电梯机房清洁, 机房空气流通	0.5	机房环境不整洁的, 扣0.5分	
		4. 制定电梯困人应急处理预案, 发生故障第一时间落实 措施	3	未制定应急预案或未及时落	

				实措施的，扣1-3分	
		5. 日常跟进运维，设备维修跟进及时，维修、保养期间 在现场设置安全防护措施	1	运维期间未设置安全防护措施的，扣1分	
		6. 紧密联系维保方，维修保养执行情况良好，并留存维保方记录单	1	维保方记录留存不全的，扣1分	
	(四) 空调给排水系统 (9分)	1. 中央空调主机在工作时间段运行正常，控温适宜	1	空调运行有异常的，扣1分	
		2. 冷水机组、循环水泵、新风机、冷却塔、潜水泵、电气控制系统、生活水箱等设施设备正常运行	1	有一项运行不正常的，扣1分	
		3. 制定中央空调发生故障应急处理方案，中央空调系统 出现运行故障后及时恢复运行	2	未制定应急预案或未及时处理故障的，扣2分	
		4. 定期执行空调维保、水质处理工作，保持空调设施设备处于良好状态，并及时留存维保方记录单	1	维保未定期或记录不全的，扣1分	
		5. 每年至少对系统进行1次整体性维修养护，检验1次压力容器、仪表及冷却塔噪声	1	年度整体性维修养护少于1次的，扣1分	
		6. 沟、井、渠、池、管等公共排水设施完好	1	发现1项不符合要求的，扣1分	
		7. 管道、各类阀门运行正常，无跑、漏、冒、滴现象	1	发现1项不符合要求的，扣1分	
		8. 每半年至少检查1次管道、阀门、水泵水箱	1	年度检查少于2次的，扣1分	

	(五) 供配电系统(7分)	1. 按照人员值班制度执行, 定期对供配电设备进行安全巡查, 做好记录	2	未定期对供配电设备作安全巡查或记录不全的, 扣1-2分	
		2. 非计划性停电发生后, 快速恢复或启用应急电源, 做好应急事件上报与处理工作	1	未及时恢复停电情况或上报工作的, 扣1分	
		3. 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好	1	发现1项不符合要求的, 扣1分	
		4. 办公及公共区域动力供电运行稳定	1	供电系统发生故障造成办公区域不能正常运行的, 扣1分	
		5. 高低压配电设备运行正常, 高压绝缘工具完好并在有效期内	2	高低压配点设备未能正常运行或高压绝缘工具未在有效期内的, 扣1-2分	
	(六) 消防系统(3分)	1. 消防监控报警系统设备运行正常	1	系统运行异常的, 扣1分	
		2. 自动喷淋灭火系统启动正常	1	系统无法正常启动的, 扣1分	
		3. 消防栓、灭火器、消防水泵等系统运行正常	1	系统运行异常的, 扣1分	
	(一)加分项	110. 配合机管局或业主单位完成服务合同约定之外服务性工作并得到相关单位认可	—	1次加1分	
		111. 为保护业主生命或财产, 表现英勇; 发现重大隐患, 避免安全事故	—	1次加2分	
		112. 经机管局或业主单位认定, 具有服务创新的项	—	1次加1分	

五、附加项		目			
		113. 受到表扬或表彰的	—	1次加1分-3分	
	(二) 减分项	114. 受到通报批评与行政处罚	—	受主管部门、相关职能部门通报批评1次扣2分；受主管部门、相关职能部门行政处罚1次扣10分	
		115. 服务被投诉	—	经查实，1次扣1分 -3分	
		合计	100		