
上海市青浦区政府采购中心

招 标 文 件

项目编号：QPZFCG2025-140

项目名称：二联馨苑物业管理项目

采购人：上海市青浦区徐泾镇人民政府
集中采购机构：上海市青浦区政府采购中心
2025 年 9 月2025年09月24日

2025年09月25日

目 录

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 政府采购主要政策

第四章 招标需求

第五章 评标方法与程序

第六章 投标文件有关格式

第七章 合同书格式和合同条款

需求附件

第一章 投标邀请

项目概况

二联馨苑物业管理项目 招标项目的潜在投标人应在 上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn) 获取招标文件，并于 2025-10-16 10:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：详见招标公告（代理机构内部项目编号：QPZFCG2025-140）

项目名称：二联馨苑物业管理项目

采购方式：公开招标

采购编号：1825-K10604443、1825-10603915

预算金额：2365979 元。

最高限价（如有）：同预算。

采购需求：本项目二联馨苑物业管理项目，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，自 2025 年 11 月 01 日至 2026 年 10 月 31 日止。

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、本项目预算为 2365979 元人民币，超过预算的投标不予接受。

3.2、本项目专门面向中小企业采购。参加投标的中小企业应当符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》的规定。中小企业应当按照规定在投标标书中提供《中小企业声明函》。

3.3、本项目不接受联合体投标。

三、获取招标文件：

时间： 2025-09-25 至 2025-10-10（提供期限自本公告发布之日起不得少于 5 个工作日），每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59 时（北京时间，法定节假日除外）

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、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间： 2025-10-16 10:00（北京时间）

投标地点： 上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

开标时间： 2025-10-16 10:00

开标地点： 上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27 号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《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。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

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

七、联系方式

采购人：上海市青浦区徐泾镇人民政府

地址：徐泾镇盈港东路 1800 号

邮编：201709

联系人：王佩新

电话：59880173

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

第二章 投标人须知

前附表

一、项目概况

1、项目名称：**二联馨苑物业管理项目**

2、招标编号：详见招标公告（代理机构内部项目编号：QPZFCG2025-140）

3、预算编号：1825-K10604443、1825-10603915

4、项目主要内容、数量及要求：**二联馨苑物业管理项目**项目共一个包，具体要求见招标要求。

5、服务期限：本项目服务期限为一年，自 2025 年 11 月 01 日至 2026 年 10 月 31 日止。

6、服务地址：青浦区徐泾镇范围内。

7、采购项目需要落实的政府采购政策情况：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。

（采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：物业管理）

二、招标人

采购人：上海市青浦区徐泾镇人民政府

地址：徐泾镇盈港东路 1800 号

邮编：201709

联系人：王佩新

电话：59880173

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：本项目执行以下政策:促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。

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。

3.1、本项目预算为 2365979 元人民币，超过预算的投标不予接受。

3.2、本项目专门面向中小企业采购。参加投标的中小企业应当符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》的规定。中小企业应当按照规定在投标标书中提供《中小企业声明函》。

3.3、本项目不接受联合体投标。

四、招标有关事项

招标答疑会：不召开

踏勘现场：不组织

投标保证金：不收取

招标代理费：不收取

投标有效期：自开标之日起不少于 90 天

投标截止时间：详见招标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

递交投标文件方式和网址：

投标方式：由投标人在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（简称：电子采购平台）电子招投标系统提交。

投标网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

开标地点网址：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（简称：电子采购平台）电子招投标系统（网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

评标委员会的组建与评标方法：详见第五章《评标方法与程序》。

中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》。

五、其它事项

付款方式：双方约定物业管理服务费按季支付。每季度未结算项目的总额为年度管理费的 20%，根据日常考核结果支付。年度管理费的 20%为期末绩效考核费用，待合同期满后，根据绩效考核结果支付。

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信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27 号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《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。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

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

投标人须知

一、总则

1. 概述

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

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

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请》和《投标人须知》前附表所述的招标人。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法

律责任。

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

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “货物和服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的采购人和集中采购机构。

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

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “电子采购平台”系指上海市政府采购信息管理平台(上海政府采购网),网址:home.zfcg.sh.gov.cn。该平台由上海市财政局建设和维护。

3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。

3.2 投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩及企业认证必须为本人(或本法人、本组织)所拥有。

3.3 被省级及以上政府采购监督管理部门处分,禁止参加政府采购活动且尚在禁止期内的供应商不得参加本采购项目的投标。

3.4 联合体投标

3.4.1 两个以上的自然人、法人或者其他组织以联合体形式参加政府采购活动的,联合体各方均应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件,按招标文件规定向采购人提交“联合投标协议书”,应载明联合体主办方、各方承担的工作和义务,由主办方代表联合体参加政府采购活动;联合体各方应共同与采购人签订采购合同,就合同约定的事项对采购人承担连带责任。

3.4.2 联合体中有同类资质的供应商按照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。以联合体形式参加政府采购活动的,联合体各方不得再单独参加或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。

3.4.3 招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的,联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

4. 合格的货物和服务

4.1 投标人对所提供的货物和服务应享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。

4.2 投标人提供的货物和服务应当符合招标文件的要求，其质量应当完全符合国家法律法规和相关政策规定，符合国家标准、行业标准或者地方标准；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，按照通用标准或者符合采购目的的特定标准确定。

4.3 投标人提供的货物应当是全新的、未使用过的，应当说明投标货物的来源地，如投标货物非投标人生产或制造的，则应当按照招标文件的要求提供其从合法途径获得该货物的相关证明。

5. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（<http://home.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，由此所产生的一切后果和责任由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

7. 询问与质疑

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或者书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其下载招标文件之日（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；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。委托代理人提出质疑的，应当提交投标人签署的授权委托书和代理人合法、有效的工作和身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

7.4 投标人提出质疑应按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）的有关规

定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。质疑函应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。投标人为自然人的，应由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应由法定代表人、主要负责人或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

7.5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）的有关规定办理。质疑函或者授权委托书的内容不符合《投标人须知》7.3条和7.4条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

7.6 投标人应当采取当面递交的形式向上海市青浦区政府采购中心（地址：青浦区城中西路38号南楼308室；联系电话：021-59729792）提交质疑书，不接受邮寄、传真等其它送达方式。

7.7 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人及相关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.8 如果对投标人询问或者质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或者质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

8. 公平竞争和诚实信用

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

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条之规定双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在**开标后、评标结束前**，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）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；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信

用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

二、招标文件

10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

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

10.2 本招标文件阐明了投标人所提供的货物和服务的范围和招标投标程序，是本次招标活动具有法律效力的文件。投标人应仔细阅读招标文件及补充文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效，其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 在投标截止时间 15 日前，招标人可以根据项目的需要对招标文件进行必要的澄清或者修改，通过“上海政府采购网”以澄清公告形式发布，并且通过电子邮件发送给已下载招标文件的所有供应商。如果澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则应相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清公告中的规定为准。

11.2 招标文件的澄清和修改内容为招标文件的组成部分，当招标文件与澄清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。澄清公告与招标文件具有同等的法律效力。

11.3 招标文件的澄清、答复、修改或者补充都由招标人以澄清公告的形式发布和通知，

除此以外的其他任何澄清、修改的方式以及澄清、修改的内容均属无效，不得作为投标依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

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

12. 踏勘现场

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

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

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

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

三、投标文件的编制

13. 投标的语言及计量单位

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

14. 投标有效期

14.1 投标有效期从提交投标文件的截止之日起算，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长投标有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

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

15. 投标文件构成

15.1 投标文件由商务响应文件、技术响应文件和相关证明文件三部分构成。

15.2 商务响应文件、技术响应文件和相关证明文件所应包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

15.3 电子采购平台对投标文件包含的内容和格式有相关规定的，应按照电子采购平台的规定办理并以其规定为准。

16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件包括但不限于以下部分：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》（以电子采购平台设定为准）；
- (3) 《报价明细表》（详见第六章）；
- (4) 《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》；
- (5) 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》；
- (6) 法人代表授权委托书（详见第六章）；
- (7) 投标人基本情况简介（详见第六章）；
- (8) 中小企业声明函（中小企业提供）；
- (9) 《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定需要提交的材料；
- (10) 相关证明文件（投标人应按照招标文件所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有履行能力）；
- (11) 招标文件规定需要提供的其它材料。

17. 投标函

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。投标人不按照招标文件提供的格式填写《投标函》或者填写不完整的，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

17.2 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

18. 开标一览表

18.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供货物和相关服务的名称、规格型号、来源地、数量、价格、交付时间、质量保证期等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》在开标时公布。投标人未按照招标文件和电子采购平台所提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》或者未提供《开标一览表》导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

19. 投标报价

19.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应是投标人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）、管理、税费及利润等。

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

19.3 投标人提供的货物和服务应当符合国家和上海市有关法律法规和标准规范，满足

合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或者合同约定，通过降低货物和服务质量、减少货物和服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱市场秩序。

19.4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种货物或服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

19.5 投标人应按照《招标需求》的要求和招标文件中关于报价的规定进行报价。投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写报价明细表，说明其拟提供的货物和服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.6 投标应以人民币报价。

20. 《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》

20.1 投标人应当按照招标文件所提供的格式逐项填写并提交《资格条件响应表》和《实质性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标人未按照招标文件的要求对《资格条件响应表》和《实质性要求响应表》中规定的项目内容作出响应的为无效投标。

20.3 投标文件未提供《资格条件响应表》和《实质性要求响应表》的为无效投标。

21. 与评标有关的投标文件主要内容索引表

21.1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写《与评标有关的投标文件主要内容索引表》。

21.2 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》是为了便于评标。《与评标有关的投标文件主要内容索引表》与投标文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时将按照《投标人须知》第 32 条“投标文件错误的修正”的规定处理。

22. 投标文件编制的响应性

22.1 技术响应文件

①投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求应全面完整地做出响应并编制项目组织方案，以证明其投标的货物和服务符合招标文件规定。

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，其内容包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

22.2 相关证明文件

投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同。

23. 投标文件的编制和签署

23.1 投标人应在上海政府采购网下载电子招标文件，使用上海政府采购网提供的客户端投标工具编制投标文件，并使用其数字证书进行电子签名。

23.2 投标人应按照招标文件和电子采购平台规定的内容、格式和顺序编制投标文件。

凡招标文件提供有相应格式的，投标文件均应完整地按照招标文件提供的格式打印、填写并
按要求在网上投标系统上传。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读
或者查找不到相关内容的，由投标人自行负责，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚
至被认定为无效标的风险。

23.3 投标人应按照招标文件和电子采购平台的格式要求填写相关内容。投标文件中凡
是招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表
签署和加盖公章。（不包含合同专用章、投标专用章等企业专用章）投标人应写明全称。如
果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则必须按照招标文件提供的格式出具《法定代表
人授权委托书》（如果投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提
供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错
漏之处，须加盖投标人公章或由法定代表人或法定代表人授权的代表签字（或盖章）。投标
文件因字迹潦草或表述不清所引起的后果由投标人自负。

23.4 其中对《投标函》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格条件响应表》
以及《实质性要求响应表》，投标人未按照上述要求加盖公章的，其投标无效。若《法定代
表人授权委托书》中没有法定代表人签字或者盖章的，投标人投标无效。

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

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

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

四、投标文件的递交

24. 投标文件的递交

24.1 投标人应按照招标文件规定，在电子采购平台中按要求填写和上传所有投标内容。
投标的有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。由于投标人的原因造成其投标文件未
能加密而导致投标文件在开标前泄密的，由投标人自行承担责任。

24.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身
份证、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响的，由
投标人承担相应责任。招标人可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人须按时提供，
否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，招标人将对该投标人进行调查，如发现有弄虚
作假或者欺诈行为的，按有关规定处理。

24.3 投标文件中投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证等证明材料应清晰显示，如果因文件上传、扫描不清晰等原因导致《资格条件响应表》和《实质性要求响应表》所列项目内容不能进行审查的为无效投标。

24.4 投标人应充分考虑到网上投标可能发生的技术故障、操作失误和相应风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人的投标内容缺漏、不一致或者投标失败的，招标人不承担任何责任。

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

25. 投标截止时间

25.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在电子采购平台上传并正式投标。

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

25.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

25.4 投标截止与开标时间均以电子采购平台显示的时间为准。

26. 投标文件的修改和撤回

（1）在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

（2）投标截止后，投标人不得修改或者撤回其投标。

27. 串通投标的有关规定

在投标过程中有以下情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- （一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- （四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- （五）不同投标人的投标文件相互混装；
- （六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

28. 其他投标无效的规定

投标人存在下列情况之一的，投标无效：

- （一）未按照招标文件的规定提交投标保证金的；
- （二）投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- （三）不具备招标文件中规定的资格要求的；
- （四）报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(五) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的;

(六) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

五、开标

29. 开标

29.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》(如果有的话)中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。

29.2 开标程序在电子采购平台进行,所有上传投标文件的投标人应登录电子采购平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、公布开标结果,每一步骤均应按照电子采购平台的有关规定操作。

29.3 投标截止,电子采购平台显示开标后,投标人应进行签到操作,在签到完成后由招标人解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。**投标人签到和解密的操作时长分别为 60 分钟,投标人应在规定时间内完成签到和解密操作,逾期未完成的,视为放弃投标(但因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或者解密的除外)。如电子采购平台开标程序有变化的,以最新的操作程序为准。**

29.4 投标文件解密后,电子采购平台根据投标文件中《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》的内容进行签名确认,投标人因自身原因未作出确认的,视为其确认《开标记录表》内容。投标人未参加开标的,视同其认可开标结果。

29.5 开标结束后,招标人根据《资格条件响应表》内容对投标文件进行资格性审查,审查每份投标文件是否满足投标人资格要求。若合格投标人不足 3 家的,不得评标。

六、评标

30. 评标委员会

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

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

31. 投标文件符合性审查

31.1 在详细评标之前,评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查,以确定其是否满足招标文件的实质性要求。实质性响应是指投标文件与招标文件要求的条款、投标人资格、条件和规格相符,没有招标文件所规定的无效投标情形。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性,而不寻求外部的证据。

31.2 没有实质性响应招标文件要求的投标文件不参加进一步的评审,投标人不得通过修正或者撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

31.3 开标后,招标人将拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

31.4 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的

内容。但是《评标方法与程序》中有规定的，在评标时则根据规定对其进行扣分。

32. 投标文件错误的修正

32.1 投标文件中若出现以下前后不一致和矛盾之处，按照下列规定进行修正：

（1）电子采购平台自动汇总生成的《开标记录表》内容与投标文件中的《开标一览表》内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

（2）投标文件中“开标一览表”内容与“报价明细表”及投标文件其它内容不一致的，以“开标一览表”内容为准；

（3）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（4）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价；

（5）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

（6）对投标文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

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

32.2 投标文件中如果有其他错误或矛盾，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于错误或者矛盾的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错的投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

32.3 上述修正或处理结果对投标人具有约束作用。

33. 投标文件的澄清

33.1 为了对投标文件审查、评价和比较，评标委员会可分别要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显的文字和计算错误的内容等问题进行澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点派授权代表向评标委员会作出说明或者答复。

33.2 投标人的澄清、说明或者补正应采用书面形式（加盖公章），由法定代表人或者其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

34. 投标文件的评价与比较

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

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

34.3 提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；若评审得分相同的，由评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未作规定的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

35. 评标的有关要求

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

35.2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

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

35.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

七、定标

36. 确认中标人

除了《投标人须知》第 39 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

37. 中标公告及中标、未中标通知

37.1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

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

37.3 在公告中标（成交）结果的同时，未中标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投标人的未中标告知单（内容包括资格审查、符合性审查的情况及被认定为无效投标（响应）的原因、评审得分与排序，评标委员会的总体评价）。

38. 投标文件的处理

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

39. 招标失败和终止招标活动

1、招标失败。在投标截止后，参加投标的投标人不足三家的；或者在评标时发现符合专业条件的投标人或者对招标文件做出实质响应的投标人不足三家的，由评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

2、终止招标。

（1）因重大变故导致采购任务取消的，招标人有权在发布招标公告、资格预审公告或者发出投标邀请书后终止招标活动。

（2）终止招标的，招标人将会在原公告发布媒体上发布终止公告，以书面形式通知已获取招标文件的所有潜在投标人。已经收取投标保证金的，招标人将在终止采购活动后 5 个工作日内，退还所收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

八、授予合同

40. 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 36 条规定所确定的中标人。

41. 签订合同及付款

41.1 本项目中标人与采购人应在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

41.2 按照合同有关条款支付价款。

42. 其他

42.1 招标人将对开标、评标现场进行全程录音录像。

42.2 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。

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

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

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

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

第四章 招标需求

一、项目概述

详见附件《采购需求》。

二、项目服务的内容及要求

详见附件《采购需求》。

三、项目实施的依据和标准

1. 实施依据

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

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：

为保证招标的合法性、公平性，投标人认为上述采购需求指标存在排他性或歧视性的，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出并附相关证据，招标人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，招标人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. 本项目投标人中标后应按照本项目招标需求所要求的服务范围、内容及目标要求提供服务。

2. 投标人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投标人自行负责。

3. 服务管理

3.1 在项目服务实施期间，中标人应严格执行国家、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。中标人因违反规定等原因造成的一切损失和责任由中标人承担。

3.2 项目负责人应为中标人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，由此造成的责任由中标人负责。

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 中标人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，中标人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，可要求中标人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

3.6 各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的服务管理措施。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. 人员要求：投标人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。

5. 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。

五、服务标准与验收要求

1. 投标人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、投标文件的编制要求

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

1. 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》（以电子采购平台设定为准）；
- (3) 《报价明细表》（详见第六章）；
- (4) 《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》；
- (5) 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》；
- (6) 法人代表授权委托书（详见第六章）；
- (7) 投标人基本情况简介（详见第六章）；
- (8) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（**中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告**）；
- (9) **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，截止至开标日成立不足 3 年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的声明。
- (10) **提供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；**
- (11) 投标人质量管理体系等方面的认证证书；
- (12) 相关证明文件（投标人应按照招标文件所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力和履行合同）；
- (13) 招标文件规定需要提供的其它材料。
- (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投标人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投标人近三年类似服务项目一览表。

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

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：投标人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。

如本项目要求中标方在一定比例上保留现有服务人员的，投标人需说明自己在这方面的承诺。

⑤项目经理：投标人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 投标人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，以及投标人为用户提供的特色服务和各种优惠措施等。

B 投标人对自身服务自查自纠的能力的描述，以及投标人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，投标人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：投标人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。例如投标人对本项目的合理化建议等。

(3)《投标人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投标人需要说明的其他事项。

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

第五章 评标方法与程序

一、资格审查

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

二、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

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

3、除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，

投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

三、评标方法与程序

（一）评标方法

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

（二）评标委员会

1、本项目评标工作由评标委员会负责。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

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

（三）评标程序

本项目评标工作程序如下：

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

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

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

4、推荐中标候选供应商名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

（四）评分细则

本项目具体评分细则如下：

1、投标价格分按照以下方式进行计算：

(1) 价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

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

(3) 评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，按照其他投标人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投标报价10%的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中，经过计算的缺漏项价格超过其投标报价10%的，其投标无效。

(4) 如果本项目非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人的投标价格给予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投标（或参加谈判、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。中小企业投标应提供《中小企业声明函》，如为联合投标的，联合体各方需分别填写《中小企业声明函》。

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

2、投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

投标评分细则（100分）

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）
整体服务方案策划及实施方案	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。
	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	用于支撑住宅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招标需求。
	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	0-4	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招标文件各项要求的得 2 分，其他情况酌情给分。
	考核方法	0-3	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。
近三年以来类似项目业绩	近三年以来类似项目业绩	0-5	主 观 分	投标人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招标要求进行认定；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 投标文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、投标函格式

致：_____（招标人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人_____（投标人名称、地址），按照网上投标系统规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为_____（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 __90__ 日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
9. 我方同意开标内容以电子采购平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：
 - （1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
 - （2）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：_____

电话、传真：_____

邮政编码：_____

开户银行：_____

银行账号： _____

投标人授权代表签字或盖章： _____

投标人名称（公章）： _____

日期： ____年____月____日

2、开标一览表格式

二联馨苑物业管理项目包 1

包号	项目名称	最终报价(总价、元)

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）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）其他影响报价因素也请各投标人在报价中统一考虑。

（4）电子采购平台自动汇总生成的《开标记录表》内容与投标文件中的《开标一览表》内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；《开标记录表》内容与《投标报价分类明细表》及投标文件其它部分内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

投标人授权代表签字或盖章： _____

投标人（公章）： _____

日期： ____年____月____日

3、报价明细表

项目名称：

招标编号：

包号：

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（ ）
	...			详见明细（ ）
	保险费用		如雇主责任险、公众责任险等	详见明细（ ）
	委托管理费		如有	详见明细（ ）
	投标人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）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

4、资格条件响应表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项 （响应内容 说明(是/否)）	详细内容所 对应电子投 标文件名称	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。			
		3、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。			
2	联合体投标	本项目不接受联合体投标。			
3	法定代表人授权	1、若投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章），应按招标文件要求提供法定代表人授权委托书；2、按招标文件要求提供被授权人身份证。			
4	中小企业	本项目专门面向中小企业采购。参加投标的中小企业应当符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》的规定。中小企业应当按照规定在投标标书中提供《中小企业声明函》。			

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：____年____月____日

5、实质性要求响应表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项 （响应内容 说明(是/否)）	详细内容 所对应电 子投标文 件名称	备注
1	投标文件内容、签署等要求	1、投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》； 2、电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。			
2	投标有效期	投标有效期不少于 90 天。			
3	投标报价	1、不得进行选择报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）；2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价；3、投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额或项目最高限价；4、不得明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的；5、投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。			
4	服务期限	按照项目招标要求及合同有关条款执行。			
5	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。			

6	付款方式	按照项目招标要求及合同有关条款执行。			
7	“★”要求	符合招标文件采购需求中标有“★”的要求： 1、本项目物业管理与服务人员总数不得少于25人。 2、中标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》）			
8	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。			
9	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。			

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：____年____月____日

6、与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

招标编号：

包号：

项目内容	具备的条件说明	响应内容说明 (是/否)	详细内容所对应 电子投标文件名称	备注

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。

7、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_____（投标人名称）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_____项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

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，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标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）签字或盖章：

受托人签字或盖章：

投标人公章：

住所：

日期：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

8、投标人基本情况简介格式

（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、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况：

4、其他需要说明的情况：

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

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：____年____月____日

9、投标人近三年以来类似项目一览表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	合同金额 (万元)	用户信息		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								

3								
4								
5								

说明：

（1）近三年是指从开标之日起，倒推三年以内正在进行或者已完成的项目。

（2）提供类似项目的有效合同扫描件，合同扫描件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。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

10、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 上海市青浦区徐泾镇人民政府 (单位名称)的二联馨苑物业管理项目 (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. 二联馨苑物业管理项目，属于物业管理；承建（承接）企业为(企业名称)，从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

说明：（1）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）如投标人为联合投标的，联合体各方需分别出具上述《中小企业声明函》。

（5）中标人享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的，本声明函将随中标结果同时公告。

供应商应当按照采购文件中明确的采购标的对应行业出具中小企业声明函，而非按照供应商的经营范围出具中小企业声明函。

注：各行业划型标准：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员

50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 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 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 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 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 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 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

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

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

11、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。

投标人（公章）：

日期：

12、监狱企业证明函

根据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，本单位证明参加_____项目投标的_____（投标人）为监狱企业。

省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）（盖章）：

日 期:

13、残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

单位名称(盖章):

日 期:

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

- (1) 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25% (含 25%), 并且安置的残疾人人数不少于 10 人 (含 10 人);
- (2) 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上 (含一年) 的劳动合同或服务协议;
- (3) 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费;
- (4) 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人, 按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资;
- (5) 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务 (以下简称产品), 或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物 (不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物)。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件, 无需填写本声明。

14、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

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：

15、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、投标人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 投标文件页次	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:

胜任本项目项目经理的理由:

4、主要服务人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称:

项目组 成员姓名	年龄	在项目组 担任岗位	学历和 毕业时间	职称 及资质	进入本单位 时间	相关 工作经历	联系方式

投标人授权代表签字: _____

投标人（公章）: _____

日期: _____年_____月_____日

5、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 & 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)

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

6、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：1、本保函应由商业银行的总行或者分行出具，分行以下机构出具的保函恕不接受。
2、本保函由中标人在合同生效前提交。

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：1、本保函应由商业银行的总行或者分行出具，分行以下机构出具的保函恕不接受。
2、本保函由中标人在中标后提交。

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》、《公共机构节能条例》等法律法规的规定以及二联馨苑物业管理服务项目项目采购结果，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就物业管理服务事宜经双方协商一致，订立本合同。

第一条 物业基本情况

物业名称：二联馨苑物业管理服务项目

座落位置：徐泾镇徐灵路 300 弄

建筑面积：106704.38m²

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和要求

1、综合管理服务

物业信息公开，物业管理档案健全完善。上墙公布办事制度、收费标准、营业执照、物业合同等材料。

物业监管平台按时维护，有小区各项应急预案，上级部门布置的各类检查和整改事项及时完成。

严格按照合同的标准配置服务人员，保障配置人员的队伍稳定与工作积极性。周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务；全天 24 小时受理居民报修，全年每日提供维修服务。

按照物业管理服务规范与日常考核标准，每月对服务质量进行测评，确保管理服务质量达到约定的标准。

物业公司需认真做好业主投诉、保修及 12345 热线的分析处理，物业公司必须高度重视并及时妥善处理，并有书面记录。

物业公司需认真落实保密措施，保证管理服务过程的各类档案资料完整。

服务内容、服务标准、收费标准应向业主、使用人进行公示。

2、秩序维护服务

小区主出入口、监控室实行 365 天 24 小时专人值守，应对进出车辆进行管理和疏导，严格做好外来车辆及外来人员进入的询问和登记工作，保持出入口环境整洁、有序、畅通；对大型物件搬出进行记录；阻止小商小贩、外来人员随意进入物业管理区域。

按照管理服务需求与合同约定进行每日巡查，每日巡查公共秩序维护情况应不少于 5 次，对巡查中发现的及居委会、业委会和业主反映的公共秩序维护相关问题，应及时处置各类应急情况，维护业主方生活环境的安全与有序。

负责区域内道路交通指挥，督促车主将车辆按秩序停放，保持区域内道路畅通。制定住宅物业的车辆管理方案，明确临时停车规定、停车场管理制度及使用守则、货运车辆进出规定、收费标准等；

物业管理方应巡视检查住宅小区公共区域，巡视线路至少应包括小区道路、单元出入口和地下车库，并保存巡视记录。维护小区公共秩序，并对前来办事人员做好引导工作。

物业管理方应定期开展管理区域内共用部位的防火巡查、检查，消除火灾隐患，保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，消防车作业场地不被占用；定期进行管理区域内共用消防设施、器材及消防安全标志的维护管理，确保完好有效；制定灭火和应急疏散预案，定期开展消防演练。

遇物业管理区域内的违章违规行为，物业工作人员应当及时制止；制止无效的，应予报告；属违法犯罪行为的，应予报警，同时采取措施保护现场；发现火灾及时报警，积极组织扑救，并保护火灾现场，协助火灾事故调查。

3、设备设施维护保养

对建筑与物业附属设备设施进行预防性保养，确保建筑与物业设备设施的完好与正常运行。接待小区业主报修，在约定的时间内完成修复。对外委的专养设备做好配合与监督服务质量。配合业主方做好建筑与物业附属设备设施维修并配合施工管理与监督施工质量。

4、共用区域保洁服务

物业管理公司应制订日常保洁管理工作计划，配备专职保洁人员负责公共区域的环境清洁工作，如道路、绿化带、楼梯间的保洁、垃圾的收集与处理等，做好维护环境清洁措施及各类巡查台账记录，保洁人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。小区公共区域无乱张贴、乱涂写、乱堆物、乱晾晒等问题；做好事务厅清洁工作，事务厅使用过后产生的垃圾及时清理（干湿分离），保持桌面、地面、厨房的清洁和消毒工作。

5、人口服务

全面摸清辖区实际居住的人口信息，掌握辖区各类人员的变动情况和居住情况，并建立完善人口底数档案，小区人口登记信息率达到 95%。

6、绿化服务

按照需要对灌、乔木、草坪进行松、培土，浇水与施肥，保持绿化生长良好。按照要求对庭院灌、乔木进行修剪，保持枝型美观。定期对草坪进行挑处杂草、割剪，保持草坪生长良好与高度、与斑秃不超过规定标准。绿化定期保养修剪、绿化无缺损、无倒伏，无黄土裸露、无毁绿占绿，大规模修剪每年不少于 1 次。

7、垃圾箱房垃圾的分拣

按照上海市生活垃圾管理条例的要求将垃圾进行细致的分拣。分拣员在分拣垃圾时尽量不要将垃圾散落在地上，确保日产日清，保持垃圾厢房内环境卫生整洁。垃圾厢房应定期清洗、冲刷，无污水、垃圾溢出。临时垃圾应每日清理，建筑装修垃圾应定点有序堆放。

8、收运与核算

项目物业管理费由政府财政支出，不向业主收费。

本项目地面、地下停车实行收支二条线管理，本小区所有公共收益的 70%收入上缴财政，公共收益按时结转并公布（每季度第一个月）；投标企业必须做到账目清楚，收缴及时。

9、风险管控和突发事件应对

物业服务方应按照应急预案，落实应急指挥体系、应急救援队伍、建立应急物资、装备的配备及其使用档案，并对应急物资、装备进行定期检测和维护，使其处于适用状态。

10、其他委托事项：

除上述约定的物业管理服务内容外，甲方因正常运营需要，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 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服务需求中提出的、乙方在管理服务方案中承诺和具体表明的质量标准。

第五条 合同期限

自 2025 年 11 月 1 日起至 2026 年 10 月 31 日止。[合同中心-合同有效期]

第六条 合同价款

1、本合同价款合计：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）。

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、付款方法：双方约定物业管理服务费按季支付。每季度未结算项目的总额为年度管理费的 20%，根据日常考核结果支付。年度管理费的 20%为期末绩效考核费用，待合同期满后，根据绩效考核结果支付。

2、资金支付与考核分数挂钩，详情参照徐泾镇镇管小区物业支付周期及比例表。

3、付款程序：在乙方完成物业管理服务各项工作，经甲方确认无误后，由乙方开具物业管理服务费发票，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，方可支付当期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、公共秩序和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，组织实施第三方物业管理服务满意度测评，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、共用设施设备的用途；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、乙方可对专业性强，技术要求高的管理服务项目，可进行专业分包，但不得将物业管理服务合同约定的全部事项一并委托给他人。非经甲方事先书面同意，乙方不得进行对外专业分包。专业分包的单位必须具有相应的专业资质。乙方所签订的分包合同的服务标准不得低于本合同的服务标准，并对专业服务企业的服务行为承担连带责任。专业分包单位不得将专业分包项目再次转包。分包合同不能免除乙方在本合同中应承担的任何义务和责任。乙方应对分包服务项目进行相应监督管理，保证合同的履行。

8、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。

9、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。

10、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。

11、投保物业公众责任险。

12、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。

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或第三方评估机构认定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，甲方有权单方面解除合同。

2、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，甲方有权单方面解除合同。

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

4、因乙方管理不力造成镇相关考核不达标的，甲方有权单方面解除合同，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

采购需求:

2025-140 采购需求（公告）

2025 年二联馨苑物业管理服务需求

一、项目概况

1、物业概况

- 1) 本项目建造的物业类型为：高层。
- 2) 物业坐落位置：徐泾镇徐灵路 300 弄-37 号，徐灵路 338 弄 2-56（双号），徐灵路 230 号，236-258（双号），266-288 号（双号），308-336（双号）。
- 3) 本项目的物业管理区域四至范围，东至涑清路，西至洋泾港，南至徐灵路，北至天山西路（上述四至范围中东南角的相邻空地不属于本项目物业管理范围）。
- 4) 本项目总用地面积 39394.90 平方米。本项目总建筑面积 106704.38 平方米。建筑面积构成为：地下总建筑面积 23262.10 平方米；地上总建筑面积 83442.28 平方米（住宅建筑面积 78989.02 平方米，非住宅建筑面积 3604.37 平方米，其他物业建筑面积 848.89 平方米）。
- 5) 本项目的建筑密度为 21.47%；综合容积率 2.00。本项目共计建筑物 15 幢（其中住宅 722 套）。
- 6) 本项目绿化率 35.20%，绿化面积 13867.00 平方米。集中绿化率 10.00%，集中绿化面积 3939.49 平方米。

2、主要设备设施

- 1) 本项目规划建设机动停车位 548 个，其中地上停车位 132 个，地下停车位 416 个；按照规划设计建造了非机动车停车库。
 - 2) 电梯 29 台（其中每台 11 千瓦，合计功率 319 千瓦）
 - 3) 水泵房 5 处，其中生活水泵 4 处，合计 24 台，（合计功率 234 千瓦）；消防水泵 1 处，合计 3 台（合计功率 135 千瓦）。
 - 4) 小区有出入口 3 处，其中人车出入 1 处、消防出入口 2 处。
 - 5) 监控系统（1 处、独立设置）
- 弱电设施：视频监控系统；电子围栏、门禁出入系统、楼宇可视对讲系统、车辆出入道闸系统。

3、收运与核算

(1) 本项目物业管理费由政府财政支出，不向业主收费。

(2) 本项目地面、地下停车实行收支二条线管理，本小区所有公共收益的70%收入上缴财政。投标企业必须做到账目清楚，收缴及时。

(3) 本项目有偿服务收费归物业服务企业，用于补充物业服务成本。

二、物业管理服务需求

(一) 总体服务等级标准

由投标企业依据物业服务成本，结合本企业经验与能力自行承诺，并按照上海《住宅物业管理服务规范》DB31/T 360-2020 设定的内容，在投标文件中列明。

物业服务合同的履约双方根据本标准，采取协商方式确定相应的服务等级和具体内容，未涉及内容不受五级限制，并纳入物业服务合同中。

2、基本要求

建设单位、业主通过选聘的方式，委托物业服务企业为住宅物业提供服务。

物业服务企业应依据物业服务合同的约定提供服务，并接受行政主管部门的监督、检查和指导，包括：

物业管理区域内物业共用部位，共用设施设备及公共区域的使用管理及维修养护；

物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备及公共区域的保洁服务及卫生的管理；

物业管理区域内景观的养护和管理；

物业管理区域内公共秩序维护和管理；

物业管理区域内绿化养护和管理；

物业管理区域内车辆（机动车和非机动车行驶、停放和经营管理；

供水、供电、供气、电信等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理；

物业管理区域内日常安全巡查服务；

物业管理区域内维修、更新等费用的账务管理，物业档案资料的保管；

物业管理区域内业主、使用人装饰、装修物业的行为管理；

业主入住时的交房、验房及相关书面告知和签字手续和办理。

3、服务人员

物业服务企业应根据物业管理区域的具体情况和合同约定，配备充足的服务人员，人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

服务人员应当取得与本岗位相适应的专业资格证书。

注：专业资格证书是指相关行政管理部门颁发或行业主管部门颁发的证书。

服务人员应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌），仪表整洁；用语文明规范、耐心热情。

服务人员应基本掌握物业管理相关法律、法规和标准，熟悉所服务的物业管理区域的基本情况，能正确、安全使用相关专用设备。

4、财务管理

物业服务企业应建立健全财务管理制度，对物业服务费和其他费用的收支进行记账服务和财务管理，运作规范，账目清晰，确保符合相关规定。需要时，按需公布财务账目。

物业服务企业应按规定公布专项维修资金和公共收益的账目情况。公共收益应按幢单独列账，按规定与约定进行结算。

5、服务设施

根据规定，住宅物业应按规划标准配置相应的物业服务企业用房（无条件的住宅物业，应指定地点进行接待和服务），作为物业服务企业的办公场所。

办公场所内应标识清楚，整洁有序，设立服务接待区域，配备必要的办公设备及用品。

物业服务企业应配备充足的设施设备，满足开展物业服务所用。

6、服务信息

服务窗口醒目位置设置住宅物业服务监督公示牌，用于公示：

物业服务合同；

办事制度、办事纪律、服务项目、收费标准；

专项维修资金和公共收益的收支账目；

其他规定的信息。

住宅物业出入口配置服务铭牌，应包括下列内容：

住宅物业名称：

物业服务企业名称、信用信息、投诉电话、服务监督电话；

项目经理照片、姓名；

服务窗口的接待地址、接待时间、服务电话和 24 小时报修电话。

7、标识管理

物业管理区域及专用作业区域内应设指示性标识，包括：电梯、楼梯、出入口通道、残疾人通道、门牌号等引导指示牌和功能标识。

物业管理区域内的紧急出口、消防通道、禁烟区、河道等设置警示性标识。

物业管理区域内的主要道路及停车场设施交通安全标识，主要路口设路标。

配置并在适当时使用“维修进行中”“小心地滑”，作业中”等临时性服务状态标识。

标识的图形符号应符合 GB / T 1000 1. 1 的要求。消防与安全标识应符合 GB 2891 、

GB13195 的要求。各类标识的格式应统一，悬挂（摆放）应安全、正规、醒目、便利、协调、无涂改，文字规范，保持完好。

8、制度与档案管理

物业服务企业应根据住宅物业的特点，制定完善的物业管理方案和工作流程，制定完备的内部管理制度，并有具体的落实措施和考核办法：

物业服务企业应当建立和保存下列档案和资料：

共有部分经营管理档案；

监控系统、电梯、水泵、电子防盗门等共用设施设备档案及其运行、维修、养护记录；水箱清洗记录及水箱检测报告；

住宅装饰装修管理资料；

业主清册；

物业服务企业或者建设单位与相关公用事业单位签订的供水、供电、垃圾清运、电信覆盖等书面协议；

物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他重要资料。

9、承接查验和交接

新建住宅物业，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对住宅物业的共用部位、共用设施设备进行检查和验收的活动。建设单位在办理物业承接验收手续时应当向物业服务企业移交以下资料：

（1）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；

（2）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（3）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（4）物业管理所必需的其他资料。

（5）物业服务合同终止时，物业服务企业应按规定向建设单位或业主委员会移交下列资料和财物：

（6）物业服务期间形成的物业共用部分运行、维修、更新、改造和养护的有关资料；公共收益的结余；

（7）采用酬金制计费方式的，产生的物业服务资金结余以及用物业服务资金购置的财物；

（8）物业管理用房；

（9）应当移交的其他资料和财物。

（二）基础要求

1、综合管理

（1）基本服务

周一至周日每日提供不少 8 小时的业务接待服务。

全天 24 小时受理居民报修，全年每日提供维修服务。

业主、使用人投诉报修的，电话回访率达到 100 %，并留下回访记录。

急修项目 2 小时内到场处置。市区内设置接待办公地点的，应 30 分钟内到现场。

一般修理项目 3 天内修复（业主、使用人预约、雨天筑淤可不受此限）。

采取电话或走访的方式加强与业主、使用人的沟通，并做好书面记录（每年不低千总户数的 70%）。

每月末与业主委员会（或居民委员会）例会沟通，不断改进服务方式，提高服务水准，提升住户的满意度。

制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案装修所产生的噪音应符合 GB3096 的要求，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。

（2）有偿服务

服务内容、服务标准、收费标准应向业主、使用人进行公示。

有特别要求的，可与业主、使用人签订专项协议。

服务人员应具备相应的资格和能力，按要求提供有偿服务。

2、秩序维护服务

（1）人员要求

应配备秩序维护人员或专职安保人员负责住宅物业公共秩序的维护。

专职安保人员应取得公安局颁发的保安员证。

自动消防系统操作人员应取得国家认可的职业资格证书，持证上岗。

（2）管理要求

做好住宅物业公共秩序维护工作。

具有公共秩序维护措施及各类台账记录。

秩序维护人员或专职安保人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

（3）基本服务

1) 出入管理

秩序维护服务的出入管理，应符合：

对住宅物业的人员、车辆进出实施有序管理，保持出入口环境整洁、畅通有序；

封闭管理的住宅物业，应做好外来车辆进出的登记工作。阻止商贩及拾荒、乞讨人员随意进出住宅物业，并对大件物品进出小区进行记录。

2) 巡视

秩序维护服务的日常巡视，应符合：

及时发现和快速处置住宅物业公共秩序维护管理中的问题；

遇到突发事件时，应采取必要的措施并及时报告主管部门和相关部门。

3) 技防

秩序维护服务的技防，应符合：

住宅物业内设有安防监控等技防设备的，应保持设备 24 小时运行；

发现异常情况，及时通知相关人员至现场处置；

监控影像资料、报警记录应当至少留存 30 日备查，不得删改或扩散；

制定并实施应对突发事件的应急预案。

4) 车辆管理

秩序维护服务的车辆管理，应符合：

制定住宅物业的车辆管理方案，明确临时停车规定、停车场管理制度及使用守则、货运车辆进出规定、收费标准等；

住宅物业的地面、立面应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志等；

维护道路和场地使用的正常秩序，保持消防通道畅通；

充电设施的安装和使用，应符合的要求；

停车场（库）内有障碍物遮挡等视线不良的位置，应安装安全反光凸面镜。

5) 消防管理

秩序维护服务的消防管理，应符合：

制定与住宅物业相适应的消防安全管理制度，明确消防安全责任，确定物业服务企业消防安全责任人、消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材；

住宅物业内设有消防控制室的，管理要求应符合 GB25506 的要求；

消防设施日常维护管理应符合 GB25201 的要求；

建立消防档案并妥善保存，存档备查。

3、清洁卫生服务

(1) 人员要求

应配备专职保洁人员负责住宅物业公共区域的环境清洁。

(2) 管理要求

做好住宅物业公共环境的清洁工作。

具有维护环境清洁措施及各类巡查台账记录。

保洁人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

（3）基本服务

1) 共用部位

共用部位的清洁卫生服务，应：

走廊、门厅、大堂、楼梯消防梯地面，无张贴、乱堆放、乱吊挂的情况；

电梯轿厢的表面无积灰、无蜘蛛网，操作面板无污迹；

楼梯扶手、栏杆表面无积灰、无蜘蛛网；

门、窗表面无积灰、无蜘蛛网；

灭 / 防火设施表面无积灰、无蜘蛛网；

天花板、风 / 百叶口、公共灯具表面无积灰、无蜘蛛网；

平台屋顶定期清扫。

2) 公共区域

公共区域的清洁卫生服务，应：

公共道路的路面整洁，无明显垃圾堆积；

停车场及车库地面干净，无积存污水和垃圾；

绿化带 / 区域：无暴露垃圾。

3) 垃圾桶与垃圾厢房

垃圾桶与垃圾厢房的设置，应：

垃圾箱 / 桶分类设置，目视整洁；

垃圾厢房应定期清洗、冲刷，无污水、垃圾溢出；

垃圾厢房表面目视整洁，无蜘蛛网、积灰，无明显异味；

设置必要的灭害措施。

垃圾收集与清运垃圾收集与清运，应：

生活垃圾分类收集，应按照规定设立分类收集点，日产日清；

4) 临时垃圾应每日清理：

建筑装饰垃圾应定点有序堆放。

5) 消杀灭害消杀灭害，应：

定期对垃圾桶、垃圾房、污水水井、化粪池、绿地、设备房、楼内、停车场及配套设施等实施消防灭害；

6) 做好白蚁防治工作：

7) 遇突发性公共卫生事件，应根据卫生防疫部门的指导和规范要求，进行消杀工作。

4、绿化管理服务

（1）人员要求

应配备专职绿化人员负责住宅物业公共绿化的管理。

（2）管理要求

做好住宅物业公共绿化的管理工作。

具有相应的绿化管理措施、养护计划及各类巡查台账记录。

绿化管理人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

（3）基本服务

及时灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害。

5、共用部位和共用设施设备日常管理

（1）人员要求

应配备专职维修服务人员负责住宅物业共用部位、共用设施设备的运行维护。

维修服务人员应持有相应的技能证书；涉及特种设备作业的，应具有特种设备操作证，持证上岗。

（2）管理要求

建立符合法律法规规定、DG / T] 08- 207 的要求，以及物业服务合同约定的标准化作业指导书。

建立设施设备维护保养年度工作计划、中大修修缮计划等，严格执行各类工作计划内容。

完善设施设备技术信息台账、台卡，做好库存管理与清点核盘工作。

加强生产作业行为的安全管理，采取相应的控制措施；有完备的培训等工作过程记录。

电梯、消防、技防等涉及人身、财产安全以及其他有特定要求的设施设备管理，应委托专业机构进行维修和养护。

维修服务人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。

（3）基本服务

1) 房屋基础部位

房屋基础部位的维护，应做到：

定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整；

主体结构安全，房屋外立面无破损：

屋面雨水、污水总管、出墙管畅通、无堵塞。

2) 共用部位

共用部位的维护，应做到：

大厅、楼梯电梯厅和楼道的门保持完好，配件齐全，安装牢固；

照明、应急照明灯具完好，开关完整、无损：

楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整：

门窗、玻璃等配件完好，开闭灵活。

3) 公共区域

楼外公共区域的维护，应做到：

道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂；

排水沟渠无阻碍、畅通；

交通标识清晰，照明效果良好；车位划线合理；无安全隐患；

绿地水龙头出水正常；

花坛完整。

4) 屋顶和平台

屋顶和平台的维护，应做到：

防水层无气服、碎裂；

隔热板无断裂、缺损；

屋顶平台排水沟畅通。

5) 附属设施

附属设施的维护，应做到：

围墙栅栏确保完好，定期做好维护保养；

门岗室、垃圾房等建筑物完好，发现问题及时修复；

室内外强弱电机房、管道井房等设施设备完好，无安全隐患；

休闲椅、室外健身设施，应保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外），发现损坏立即修理。

6) 景观设施

景观设施的维护，应做到：

景观小品设施外观完好，功能完好；

水景设施的水泵及水泵控制系统工作良好，供电线路控制保护系统完好；

无漏电隐患。

7) 避雷设施

避雷设施的维护，应做到：

避雷装置外观完好，功能正常；

避雷接地装置牢固，外观良好，安全可靠；

屋顶避雷装置及接地装置应由防雷专业单位每年一次进行专业测试，检测要求应符合 GB T 214 7.11 的规范。

8) 残疾人防护设施

残疾人防护设施的维护，应做到：

残疾人通道出入畅通：

通道地面平整，扶手牢固、无安全隐患。

9) 电动充电设施

电动充电设施的维护，应做到：

基础设施安装牢固；外观良好，安全可靠；

配置的灭火设施数量符合现场实际，外观良好，安全有效。

10) 人防设施

人防设施的维护，应做到：

人防设施功能可随时保证正常、有效，设施设备功能运行正常：

人防通风系统试机正常，功能有效；

避难设施完好；

人防工程检查合格，应符合 GB5013 的要求。

6、风险管控和突发事件应对

(1) 风险管控

建立风险管控机制，开展物业服务过程中可能产生的各类风险的识别、评估与管控措施活动，购买公众责任险，降低风险，减少损失。

(2) 预防管理

根据住宅物业特点，识别并制定可能发生的各类突发事件，并充分考虑到管理区域内孤寡老人、残疾人、瘫痪病人等行动不便人员，制定相应的应急预案。内容包括但不限于：

——防爆；

——疫情；

——火灾；

——高空坠物（外墙墙面、花盆等）；

——严重设备事故包括电梯困人、停电、停水、停气、煤气泄漏、浸水等）；

——治安；

——自然灾害。

物业服务企业应当按照应急预案,落实应急指挥体系、应急救援队伍、应急物资及装备,建立应急物资、装备的配备及其使用档案,并对应急物资、装备进行定期检测和维护,使其处于适用状态。

物业服务企业应制定应急预案演练计划,根据风险特点组织应急预案演练,保留预案演练的相关记录。

物业服务企业应定期评审并修订应急预案,特别是发生应急情况和预案演练后,包括:人员的能力、预案的有效性、物资装备的满足程度等:保留预案评审等相关记录。

主出入口、服务窗口等公共区域宜摆放供业主和使用人取阅防灾、抗灾、救灾的宣传资料。

(3) 突发事件应对

突发事件发生时,启动应急预案,迅速展开紧急处置等工作;

突发事件处置结束后,应当对应急预案实施情况进行总结评估,编制突发事件处置报告,并向业主或相关行政主管部门报告。

7、服务质量评价与改进

(1) 服务质量管理

1) 自查:从事物业服务的每位员工均应对所提供的服务实施自主检查,遇质量异常或者业主、使用人直接投诉时,应及时纠正,如系重大或特殊异常应立即报告上级主管人员。

2) 抽查:物业服务企业应实施常规例行和专项检查,发现问题,应及时组织落实整改措施。

3) 督查:应定期的监督检查,包括:业主、使用人意见征询和物业管理服务工作督查评定,并可采取电话联系、走访、恳谈会、问卷调查、联谊活动、联系函、满意度测评等多种形式,与业主、使用人保持联系,征求意见。意见征询中发现的问题,应督促物业服务企业落实措施,及时整改,并对整改结果进行回访。

(2) 客户满意度调查

1) 物业服务企业应主动接受业主、相关行政主管部门和行业协会等聘请的第三方服务机构的客户满意度调查,测评项目包括:综合管理、秩序维护服务、环境卫生服务、绿化管理服务、共用部位和公共设施设备日常管理等方面。

2) 客户满意度调查中发现的问题,应及时整改,并对整改结果进行回访。

(3) 持续改进

物业服务企业应根据 11.1 和 11.2 的实施,改进服务质量,提高满意率。

物业服务企业应持续改进管理制度和管理体系，确保其适宜性、充分性和有效性。

三、人员岗位要求

本项目需要物业服务人员若干，★本项目服务人员不少于 25 人。

配置如下：

1、综合管理

(1) 项目经理：每周五天白天设岗，非设岗时段项目现场有指定负责人。

(2) 周一至周日白天 8 小时接待服务。

2、设备设施运行维护

周一至周日白天提供维修服务，夜间安排专人值班服务，水电急修维修不过夜。

3、共用秩序服务

出入口 24 小时专人值班

巡逻每天不少于 2 次

应急情况有专人处理

4、绿化按照服务标准安排专人管理服务

5、保洁

室内外环境有专人管理服务

垃圾分类收集、清运有专人管理。

6、人员配置标准

(1) 项目经理

1) 身体要求：年龄：男性不超过 60 岁。

- 2) 学历要求：大专及以上学历。
- 3) 具有从事类似物业小区管理三年及以上管理经验。
- 4) 具有相应岗位技能证书优先

(2) 客服接待人员

- 1) 身体要求：身体健康，品貌端正。年龄：男性不超过 60 岁，女性不超过 55 岁。
- 2) 学历要求：中专及以上学历。
- 3) 熟悉电脑办公自动化系统熟练操作电脑。
- 4) 具有相应岗位技能证书优先

(3) 一般员工

- 1) 身体要求：年龄：男性，平均年龄不超过 60 岁，女性最大不超过 55 岁。
- 2) 学历要求：初中及以上学历。
- 3) 具有相关岗位上岗证，保安岗位须提供无犯罪及其他不良记录。

(4) 其他条件

- 1) 政治上可靠，无刑事犯罪及其他不良记录。
- 2) 有上岗要求的岗位须具有相应岗位正书。

二、服务承诺与质量考核

1、满意率调查

- (1) 依照上海市物业管理行业规范与服务承诺标准，组织服务满意率调查。
- (2) 服务满意率指标不低于 90%。
- (3) 满意率调查由物业服务企业在业主委员会、居民委员会配合监督下进行。
- (4) 满意率调查问卷参考如下：

() 年度 物业服务满意率调查表

月

序号	调查内容	请在以下打勾				
		非常	很	基本	不	很不

		满意	满意	满意	满意	满意
1	服务人员着装统一，挂牌上岗					
2	服务人员态度文明，行为规范					
3	物业收费标准明确，执行严格					
4	设备设施定时保养、运行安全					
5	业主报修反映及时，约时不误					
6	环境卫生定时清扫，卫生达标					
7	垃圾分类收集清运，制度落实					
8	门卫、巡逻管理规范有序					
9	道路交通与车辆停放有序疏导					
10	绿化定时修剪养护，长势良好					
问 卷 填 写 说明	有批评建议与对不满意与很不满意项请给予说明，以便分析改进 户室； 业户； 日期 月 日					

2、满意度调查

(1) 满意度调查在业主、相关行政主管部门和行业协会等聘请的第三方服务机构的客户满意度调查。测评项目包括： 综合管理、秩序维护服务、环境卫生服务、绿化管理服务、共用部位和公共设施设备日常管理方面。

(2) 调查问卷表式由第三方服务机构按照行业规范实施

3、客户满意（率）度调查中发现的问题，应及时整改，并对整改结果进行回访。

五、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、保安耗材、维修耗材，其中维修耗材等费。
- 5、设备设施运行维护费；
- 6、设备设施运行能耗。
- 7、物业管理企业管理费与利润。
- 8、税金。
- 9、投标企业认为完成本项目服务多需要的其他必要费用。
- 10. 本项目年度预算总价为 2365979 元，超出限价部分将不被接受。
- 11、本项目核算方式为包干制，合同期内费用不作调整。投标企业应充分考虑职工工资、福利等刚性调整因素。

六、本项目的其他要求

- 1、物业服务人员聘用及人员变动，配备人员需报业主方备案。
- 2、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。
- 3、付款方法：
 - （1）双方约定物业管理服务费按季支付。每季度末结算项目的总额为年度管理费的 20%，根据日常考核结果支付。年度管理费的 20%为期末绩效考核费用，待合同期满后，根据绩效考核结果支付。
 - （2）资金支付与考核分数挂钩，详情参照徐泾镇镇管小区物业支付周期及比例表。

徐泾镇镇管小区物业支付周期及比例表

序号	评价周期	评价标准	支付周期	支付比例
1	合同起签后第 4 个月按第 1、2、3 月的服务情况评价	≥95 分，全额支付这 3 个月物业管理费； 85≤实际得分<95,每低	合同起签后的第 4 个月内	最高 20%

2	合同起签后第 7 个月按第 4、5、6 月的服务情况评价	于 95 分，1 分扣减 1%来计算这 3 个月支付评价资金(0.1 分扣减 0.1%);	合同起签后的第 7 个月内	最高 20%
3	合同起签后第 10 个月按第 7、8、9 月的服务情况评价	<85 分，该季度评价不合格，当期仅支付全年 10%合同金额作为管理成本,并强制不合格物业退出项目,启动重新采购流程	合同起签后的第 10 个月内	最高 20%
4	合同起签后第 13 个月按第 10、11、12 月的服务情况评价		合同起签后的第 13 个月内	最高 20%
5	委托第三方在合同起签一年内进行一次评价	第三方评价标准	合同起签后的第 13 个月内	最高 20%
	总计			最高 100%

4、服务期限自 2025 年 11 月 1 日起至 2026 年 10 月 31 日止。

5、★中标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》）

6. 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。

附件：

徐泾镇镇管小区物业管理日常评价表

小区名称：_____所属居委：

评价日期：_____

序号	评价内容	评价标准	标准分	得分
1	物业综合管理 (55 分)	在管理区域内设有接待窗口(3 分);有项目经理照片、姓名(3 分);有投诉电话、服务监督电话(3 分);有接待时间、服务电话和 24 小时报修电话(3	12	

		分)		
2		物业服务窗口醒目位置设置住宅物业服务监督公示牌（2分）；公示物业服务合同、营业执照（2分）；办事制度、办事纪律、服务项目、收费标准（2分）；专项维修资金和公共收益按时上交（2分）	8	
3		按照合同配备充足的服务人员（4分），保安人员年龄不高于60岁（2分），物业工作人员上岗有统一工作服并佩戴胸牌（2分）	8	
4		业主报修及时处理，有书面记录（3分），一般维修在3日内完成，维修完工后24小时予以回访（2分）	5	
5		12345、962121、信访件等方面投诉处置率100%，投诉率逐年下降（3分）；有业主投诉接待记录，投诉在7个工作日内予以回复（2分）	5	
6		做好业主档案表及车辆信息档案表（3分）；小区各类应急预案完善，定期开展演练（2分）	5	
7		坚持党建引领，同居委及各相关部门配合良好，在应急处置中服从镇统一指挥调度（4分）；上级部门布置的各类检查和整改事项及时完成（3分）；	7	
8		小区居民对物业服务较为认可，满意度高（5分，每一个不满意扣0.1分，扣完为止）；	5	

9	保安服务 (15分)	小区出入口 24 小时有人值守 (2分), 外来人员和车辆进出有登记记录 (3分)	5	
10		小区监控室 24 小时有人值守, 监控设施运行正常 (2分); 保安巡逻认真负责, 交接班记录完整, 每天巡逻不少于 2 次(2分); 发现情况及时上报处置以及记录 (1分)	5	
11		机动车、非机动车无乱停 (2分, 每发现一处扣 0.5 分, 扣完为止); 无飞线充电 (3分, 每发现一处扣 1 分, 扣完为止)	5	
12	保洁绿化服务 (15分)	垃圾房点位的各类生活垃圾及时清理, 垃圾分类、清运工作处置规范 (2分); 小区内保洁到位、整洁干净, 地面无杂物、小袋垃圾 (2 分, 每发现一处扣 0.5 分); 公共区域无乱张贴、无乱涂写、无乱堆物、无乱晾晒 (2 分, 每发现一处扣 0.5 分, 扣完为止)	6	
13		装修前, 物业与业主签订装饰装修管理协议的相关记录 (2分); 小区内建筑垃圾定点堆放、及时清运 (2分)	4	
14		绿化定期保养修剪、除虫, 绿化无缺损无倒伏, 无黄土裸露 (3分, 每发现一处扣 0.5 分, 扣完为止); 无毁绿占绿、种菜情况 (2分, 每发现一处扣 0.5 分, 扣完为止)	5	
15	设备保养维护 (10分)	消防、电梯等各类设施设备 24 小时正常运行、养护到位, 有	4	

		保养维修计划和记录（3分）； 楼层防火门常闭并确保启闭正常（1分）		
16		小区内公共部位维护良好， 有日常维修保养记录（4分）； 井盖无缺损、排水沟畅通； 地下车库有挡水板和沙袋等 防汛物资（2分）	6	
17	上报处置（5分）	及时制止、上报处置小区内 新增违法搭建、破坏承重墙、 破坏房屋外貌、群租、日租房、 改变物业使用性质（居改非）、 非法行医、雨污混接等各类 损害公共利益和他人利益的行为， 并有工作记录（5分，未制止、 未上报的每一起扣1分，扣完为止）	5	
18	一票否决	小区因物业公司原因出现重大 事故、重大突发事件；管理不力 造成镇相关评价不达标		
合计			100	

评价人员签名：

以上如有勘误，以住宅物业管理服务规范 DB31/T 360-2020 文件为准