

采购编号：松采管（2022）234 号

上海市松江区石湖荡镇人民政府

2022 年度石湖荡镇恬润新苑物业管理服务项目

招标文件

采 购 方：上海市松江区石湖荡镇人民政府

分散采购机构：上海苴舜建设咨询有限公司

2022 年 7 月

目 录

第一章 招标公告	4
一、项目基本情况.....	4
二、申请人的资格要求.....	5
三、获取招标文件.....	5
四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点：	5
五、公告期限.....	6
六、其他补充事宜.....	6
七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系.....	6
第二章 投标人须知	8
前附（置）表.....	8
投标人须知.....	13
一、总则.....	13
二、招标文件.....	16
三、投标文件.....	17
四、投标文件的递交.....	21
五、开标.....	22
六、评标.....	23
七、定标.....	25
八、授予合同.....	25
第三章 政府采购主要政策	26
第四章 项目概况及招标需求	27
一、委托管理服务的物业概况.....	28
二、项目物业管理服务的内容及要求.....	28
三、项目实施的依据和标准.....	28
四、商务要求：	29
五、人员要求：	29
六、投标文件的编制要求.....	29
第五章 评标方法与程序	34
一、资格审查.....	34
二、投标无效情形.....	34
三、评标方法与程序.....	34
三、政策扶持.....	39
四、根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条的规定，本项目招标出现下列情形之一 一的，项目予以废标：	39

第六章	投标文件有关格式	40
一、	商务响应文件有关格式	40
1、	投标函格式	40
2、	开标一览表格式	42
3、	投标报价分类明细汇总表	43
4、	资格条件及实质性要求响应表	44
5、	与评标有关的投标文件主要内容索引表	47
6、	商务响应表格式	48
二、	技术响应文件有关表格格式	49
1、	投标人与物业管理服务相关的资质等证书汇总表	49
2、	主要管理制度一览表	50
3、	拟投入本项目的设备一览表	51
4、	本项目日常消耗材料明细表	52
5、	项目经理（项目负责人）情况表	53
6、	主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表	54
7、	对外委托专项服务情况表（若有的则填写此表）	55
三、	各类银行保函格式	56
四、	相关证明文件格式	57
1、	投标人基本情况简介格式	57
2、	法定代表人证明书或法定代表人授权书	58
3、	同类或类似项目业绩：投标人近年承接的与本项目类似项目一览表格式	60
4、	在管项目规模：投标人目前管理的物业项目一览表格式	61
5、	中小企业声明函	62
6、	残疾人福利性单位声明函	64
7、	参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违纪记录的声明函	65
8、	财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函	66
第七章	合同条款及格式	错误!未定义书签。
附件：	《2022 年度石湖荡恬润新苑物业管理服务采购需求》	74
（一）	综合管理服务	89
（二）	公共区域清洁卫生服务	90
（三）	公共区域秩序维护服务	92
（四）	公共区域绿化日常养护服务	93
（五）	共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务	94

第一章 招标公告

项目概况：

2022 年度石湖荡镇恬润新苑物业管理服务招标项目的潜在投标人应在上海市政府采购网获取招标文件，并于 **2022-08-10 10:00:00**（北京时间）前提交投标文件。

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，上海茸舜建设咨询有限公司受上海市松江区石湖荡镇人民政府委托，对 2022 年度石湖荡镇恬润新苑物业管理服务项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的投标人前来投标。

一、项目基本情况

项目编号：SHXM-00-20220719-1086 （代理机构内部项目编号：

RS-2022CG075）

项目名称：2022 年度石湖荡镇恬润新苑物业管理服务项目

预算编号： 采购编号： 松采管（2022）234 号

预算金额（元）：5985601.00 元

最高限价（元）：**包 1-5985601.00 元**

采购需求：

包名称：2022 年度石湖荡镇恬润新苑物业管理服务项目

数量：1

预算金额（元）：5985601.00 元

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：项目位于石湖荡镇闵塔路 1751 弄，占地面积 388089m²，总建筑面积 345773.91m²，其中住宅建筑面积 328796.300m²，商铺建筑面积 16977.61m²，绿化面积 116426m²，道路面积 159963m²。总户数 2939 户，总楼道 477 个。服务主要包括：服务管理所有区域（小区及商业设施）的门岗、监控岗、小区巡逻、商铺巡逻安全防范、车辆的停放管理、报刊等收发工作、清洁卫生，垃圾的收集与堆放、卫生管理、绿化养护管理、会务管理、道闸停车收费系统维护、非机动车库保洁、物业费收取、小区建筑室内一切维修，道路坑坑洼洼修缮、消防安全管理、路灯维修及小微零星维修等；恬润一期公园绿化养护及保洁。需通过公开招标方式招录一家专业物业公司进行物业管理服务，期限一年，具体项目内容、采购范围及所应达到的具体要求，以招标文件相应规定为准。

合同履约期限：**本项目物业后勤管理服务期限为合同签订生效后 1 年。本项目中标通知书发出后，采购人与中标供应商按照项目招投标结果签订合同。**

本项目**不允许**接受联合体投标。

二、申请人的资格要求

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：本采购项目执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品以及支持中小企业、福利企业、监狱企业等的政策规定；促进残疾人就业；执行财库（2017）141 号文。

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)重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录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、“中国执行信息公开网”(<http://zxgk.court.gov.cn>)失信被执行人记录名单；

3）、中华人民共和国境内具有独立承担民事责任能力的企事业单位及有效的营业执照等证明文件；

4）、**不专门面向中小企业**；

5）、**不允许**。

三、获取招标文件

时间：**2022-07-20 至 2022-07-28**，每天 **00:00:00~12:00:00, 12:00:00~23:59:59**（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间：**[投标响应截止时间]**（北京时间）

投标地点：电子投标文件于上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招响应系统提交，书面投标文件须在投标截止时间前递交至上海市松江区沪松路 27 号 3 楼开标室。

开标时间：**2022-08-10 10:00:00**

开标地点：上海政府采购网，本次开标在上海市松江区沪松路 27 号 3 楼开标室，采用电子采购平台网上开标方式。

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

1、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》及《关于上海市政府采购云平台第二批单位上线运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台进行。报价人在云平台的有关操作方法可以观看线上直播培训回看，也可登录采购云平台查看培训操作手册或培训操作视频。

2、采购云平台在使用过程中如遇到问题可拨打服务电话 400-881-7190 进行咨询。

3、本项目采用电子化采购方式，合格的供应商可于本公告规定时间内在政采云平台免费获取电子采购文件。

4、合格的供应商可于报名截止时间之前，将以下报名材料的彩色扫描件（加盖公章）发至邮箱进行核验（邮箱：shrongshun@163.com），核验通过即完成报名手续：

（1）社会团体法人登记证书、民办非企业单位登记证书或营业执照（含有企业统一社会信用代码）；

（2）法定代表人授权委托书原件及被委托人身份证原件彩色扫描件（法定代表人的授权代表报名时须提供，须加盖公章并经法定代表人签字或盖章，被授权人需为本公司在册员工，提供社保在册证明）；或法定代表人身份证明书原件及法定代表人身份证原件彩色扫描件（法定代表人报名时须提供，须加盖公章）；

（3）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（原件彩色扫描件）；

（4）投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录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、“中国执行信息公开网”（http://zxgk.court.gov.cn）失信被执行人记录名单网上查询结果截图的扫描件；

（5）参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函（需加盖公章及法定代表或其授权人签字）（原件彩色扫描件）。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1.采购人信息

名称：上海市松江区石湖荡镇人民政府

地址：上海市松江区石湖荡镇学府路 132 号

联系方式：（021）57752351

2.采购代理机构信息

名 称：上海茸舜建设咨询有限公司

地址：上海市松江区沪松路 27 号

联系方式：（021）67856669*808

3.项目联系方式

项目联系人：王勇敢

电 话：（021）67856669-808

第二章 投标人须知

前附（置）表

序号	目录名称	内 容
1	项目名称	2022 年度石湖荡镇恬润新苑物业管理服务项目
2	项目招标编号	详见招标公告
3	项目内容	详见“项目概况及招标需求”
4	项目地址	松江区石湖荡镇
5	最高限价	598.5601 万元
6	资金来源	自筹资金及镇级财政性资金
7	招标方式	公开招标
8	交付日期	详见招标公告
9	项目属性	服务类招标
10	采购人	采购人：上海市松江区石湖荡镇人民政府 地址：上海市松江区石湖荡镇学府路 132 号 邮编：201604 联系人：马志云 电话：（021）57752351
11	采购代理机构	采购代理机构：上海茸舜建设咨询有限公司 地址：上海市松江区沪松路 27 号 邮编：201600 联系人：王勇敢 电话：（021）67856669*808 传真：（021）67856669
12	投标人资格要求	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。 2、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库

		<p>的供应商。</p> <p>3、其他资质要求：</p> <p>1)、未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn) 重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录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、“中国执行信息公开网”(http://zxgk.court.gov.cn) 失信被执行人记录名单的供应商；</p> <p>2)、中华人民共和国境内具有独立承担民事责任能力的企事业单位及有效的营业执照等证明文件；</p> <p>3)、本项目面向大中小微企业采购；</p> <p>4)、本次招标不接受联合投标。</p>															
13	招标代理服务费等费用	<p>按《招标代理服务收费管理暂行办法》(计价格[2002]1980号)和发改办价格[2003]857号所规定的 <u>服务类</u> 招标的收费标准,向 <u>中标人</u> 收取招标代理服务费。</p> <p style="text-align: center;">招标代理服务收费标准</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">服 费 率</th> <th style="text-align: center;">服 务 类 型</th> <th style="text-align: center;">服务招标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">中标金额(万元)</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100 以下</td> <td></td> <td style="text-align: center;">1.5%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100-500</td> <td></td> <td style="text-align: center;">0.8%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">500-1000</td> <td></td> <td style="text-align: center;">0.45%</td> </tr> </tbody> </table> <p>招标代理服务收费按差额定率累进法计算。</p>	服 费 率	服 务 类 型	服务招标		中标金额(万元)		100 以下		1.5%	100-500		0.8%	500-1000		0.45%
服 费 率	服 务 类 型	服务招标															
	中标金额(万元)																
100 以下		1.5%															
100-500		0.8%															
500-1000		0.45%															
14	报名、发售招标文件	详见招标公告															
15	现场验证	详见《招标公告》															
16	现场踏勘	不组织															
17	书面提问截止时间	<p>对招标文件中的内容如有疑问,可要求澄清。请于获取采购文件或采购公告期限届满之日起 7 个工作日内以书面(传真)形式告知招标代理单位(并电话确认)或网上电子投标平台提疑,招标代理单位将主动或依据投标方要求澄清的问题而修改招标文件,及相应的顺延开标时间,并以书面形式通知所有投标方。</p> <p>地址:松江区沪松路 27 号 联系电话:67856669*808</p> <p>若未在规定时间内提交疑问函或无疑问函,则视为对招标文件无疑问。</p>															
18	答疑会(如有)	时间、地点另行通知															
19	招标文件澄清或修改(如有)	通过“上海政府采购网”发布澄清或修改公告															
20	投标保证金	<p>投标保证金:___/元 (本项目不提交)</p> <p>形式:银行贷记凭证、电汇或网上银行</p> <p>所有投标书都应附有___/元人民币的投标保证金(汇款证明),于</p>															

		<p>投标截止时间前提交并在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）上操作确认。投标人须在投标截止时间将投标保证金汇入上海茸舜建设咨询有限公司开户银行账号中（须在汇款凭证附言处注明项目名称）。在投标截止时间投标保证金未到账的投标人的投标将被拒绝。</p> <p>汇款信息如下： 单位全称：上海茸舜建设咨询有限公司 开户行：上海农商银行松江支行 账号：5013 1000 6413 79290 注：如若未及时提交缴纳投标保证金信息让招标代理确认，则认定此次投标无效。</p>
21	投标有效期	90 天
22	投标文件份数	<p>电子投标文件壹份（电子采购平台上传）； 纸质投标文件正本壹份、副本贰份，此书面投标文件仅限于存档，为上传至网上的投标文件 PDF 打印件；</p> <p>注：分包件的项目，若允许投标人参加多个包件投标的，须制作成一份投标文件。</p>
23	投标文件有效性	投标文件纸质版与上海政府采购网上的电子投标文件不一致，以上海政府采购网上的电子投标文件为准
24	投标文件提交地点、截止时间	<p>投标截止时间：[投标响应截止时间_1]（以电子采购平台显示时间为准） 地点：由投标人在上海市政府采购信息门户网站的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台 http://www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统提交。 纸质投标文件提交至：上海市松江区沪松路 27 号 3 楼会议室</p>
25	开标时间、地点	<p>开标时间：2022-08-10 10:00:00 开标地点：上海市松江区沪松路 27 号 3 楼会议室，在上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）电子平台进行在线开标。</p>
26	投标签收	<p>各投标人应在投标截至时间前尽早加密上传响应文件，电话通知采购代理机构进行签收，并及时查看采购代理机构在电子采购平台的签收情况，并打印签收回执。以免因临近投标截至时间上传造成采购代理机构无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标（响应）文件视为投标（响应）未完成，投标失败。</p>
27	投标人开标时需携带材料	<p>1、可以无线上网的笔记本电脑、无线 3G 或 4G 上网卡、投标时所使用的上海市电子签名认证证书（CA 认证证书）。</p> <p>2、授权委托书及被委托人身份证原件和复印件（被授权人需为本公司在册员工，提供社保在册证明；若法定代表人参加开标会的需提供法定代表人证明书原件及其身份证原件及其复印件）。</p> <p>3、网上投标确认回执原件。</p> <p>4、所有参与政府采购有关现场活动的人员，应持 72 小时内核酸检测阴性证明，主动完成扫描“场所码”、测温、实名登记等工作，在场所内全程佩戴口罩，保持安全社交距离，不得随意走动或擅离座位。</p>
28	格式	所提交的文件及格式应符合《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采[2012]22 号）的相关规定
29	评标办法	采用综合评分法
30	付款办法	考核优秀（90 分以上）的，按合同全额支付季度服务费用；考核良好（80 分以上）的，按合同支付季度服务费的 90%；考核一般（70 分以上）的，按合同支付季度服务费的 80%；考核合格（60 分以上）的，按合同支付季度服务费的 70%；考核不合格（60 分以下）的，按合同支付季度服务

		费的 60%
31	履约保证金	金额相当于合同总价百分之五；履约保证金应在合同履行完毕前保持有效；履约保证金在签署合同之前出具。方式：保证金或者银行履约保函
32	资格审查	<p>1、投标人存在下列情况之一的，投标无效：</p> <p>(1) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；（若招标文件有要求）</p> <p>(2) 资格条件不符合国家规定和招标文件要求；</p> <p>(3) 投标人名称与投标报名时的营业执照、资质证书等不一致，或无效的；</p> <p>(4) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。</p> <p>（注：以上条款无需在电子投标文件中标记，投标人可在电子投标文件中任意位置标记匹配，采购代理机构将如实记载并提交评标委员会审核确认）</p> <p>2、按照招标文件要求提供以下资格条件材料：</p> <p>(1) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件以及招标文件要求的资质证书等（本项目资质证书指无）；</p> <p>法定代表人直接投标的应提供法定代表人证明书及法定代表人身份证；委托授权人投标的应提供法定代表人授权委托书及被授权人身份证；</p> <p>(2) 财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；</p> <p>说明：提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（原件彩色扫描件）。</p> <p>(3) 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函（需盖章及法定代表或其授权人签字）；</p> <p>(4) 招标人将在开标后、评标前，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、重大税收违法失信主体名单、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的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。</p> <p>(5) 接受联合体投标的项目中，联合体协议按照招标文件提供的格式签署、提交，明确联合体牵头人和各方拟承担的工作和责任。</p> <p>（注：以上条款投标人须在电子投标文件中按投标软件设置，在相应位置进行标记匹配。）</p>
33	符合性审查 无效标条款	<p>1、投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应：</p> <p>(1) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；</p> <p>(2) 投标有效期少于招标文件要求的；</p> <p>(3) 电子投标文件（《投标函》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格性及符合性要求响应表》）未按照招标文件规定格式签字或盖章的，或签字盖章不齐全的；</p> <p>(4) 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效的，按招标文件规定提交备选投标方案的除外；</p> <p>(5) 经评标委员会审定，明显不符合招标文件规定的技术规格、技术标准要求；</p> <p>(6) 经评标委员会审定，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，且投标人不能在合理的时间内提供书面说明或者不能提供相关证明材料的；</p> <p>(7) 不按评标委员会要求澄清、说明或补正的；</p> <p>(8) 投标人有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为；</p> <p>(9) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；</p>

		<p>(10) 投标人不符合《投标人须知》及招标文件中标有“★”条款要求的；</p> <p>(11) 出现不符合法律法规及招标文件中规定的其他实质性要求。</p>
34	政策功能	<p>本采购项目执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品以及支持中小企业、福利企业、监狱企业等的政策规定；促进残疾人就业，执行财库（2017）141 号文</p>
35	电子投标 特别提醒	<p>1、本次招标必须网上投标，投标人必须获得上海市电子签名认证证书(CA 认证证书)。</p> <p>2、投标人应自行配备网络终端，并确保网络终端的运行稳定与安全。投标人在电子采购平台下载并保存招标文件，招标公告要求投标人在下载招标文件前进行报名登记验证，并查验资格证明文件的，投标人应当按照招标公告的要求先行登记验证后下载招标文件。</p> <p>3、投标人下载招标文件后，应使用电子采购平台提供的客户端投标工具编制投标文件，并按要求上传所有资料。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。</p> <p>4、开标时请投标人代表持有有效的数字证书（CA 证书）参加开标。</p> <p>5、电子投标文件由投标人在电子采购平台上传提交、纸质投标文件由投标人授权代表当面递交。</p> <p>6、对于投标人操作失误、网站系统故障等技术性问题导致的投标失败或者招标失败，采购人及采购代理机构概不负责。</p> <p>7、本项目招标过程中因以下原因导致的不良后果，采购人及采购代理机构不承担责任：</p> <p>（1）电子采购平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。</p> <p>（2）采购人及采购代理机构以外的单位或个人在电子采购平台中的不当操作对本项目产生的影响。</p> <p>（3）电子采购平台的程序设置对本项目产生的影响。</p> <p>（4）其他无法预计或不可抗拒的因素。</p> <p>投标人参加本项目投标即被视作同意上述免责内容。</p> <p>电子采购平台帮助电话:54679568-16206-5 号分机</p> <p>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标投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27 号）的规定，本项目招标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“培训平台”和“联系我们”等专栏的有关内容和操作要求办理。</p>
36	装订要求	<p>按照投标人须知规定的投标文件组成内容，纸质投标文件应按以下要求装订：</p> <p>1、采用粘贴方式装订，装订应牢固、不易拆散和换页，不得采用活页装订。</p> <p>2、其他要求：此书面投标文件仅限于存档，为上传至网上的投标文件 PDF 打印件，双面打印。</p>

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》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《招标公告》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

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

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

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台上线试运行的通知》（2020 年 11 月）及《关于上海市政府采购云平台第二批单位上线运行的通知》（2021 年 2 月）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn/）进行。

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

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

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

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.7 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.8 “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 被省级或省级以上政府采购监管部门处分，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。

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

(1) 联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确主投标人和各方权利义务；

(2) 由同一专业的供应商组成的联合体，按照资质等级较低的供应商确定联合体资质等级；

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

(4) 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在同一采购项目中投标。

4. 合格的服务

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

4.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

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、中标结果公示、未中标通知以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“**上海政府采购网**”(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，是投标人的风险，招标人对此不承担任何责任。

7. 询问与质疑

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

7.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在投标截止之日前提出；对招标过程的质疑，应当在招标过程各环节开始之日起七个工作日内提出；对中标结果以及评标委员会组成人员的质疑，应当在中标结果公告之日起七个工作日内提出。

供应商对采购过程提出质疑的，必须在上述法定质疑期限内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，否则由此产生的不利后果由提出质疑的供应商自行承担。

7.3 质疑书应明确阐述招标文件、招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，以便于有关单位调查、答复和处理。

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

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

7.6 投标人提起询问和质疑，应当按照《上海市政府采购中心供应商询问、质疑处理规程（试行）》的规定办理。

8. 公平竞争和诚实信用

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

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

8.3 招标人将在**开标后、评标前**，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、重大税收违法失信主体名单、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，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

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

9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《项目概况及招标需求》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》、《项目概况及招标需求》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) 项目概况及招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件格式
- (7) 合同条款及格式
- (8) 附件
- (9) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）

10.2 投标人应仔细阅读招标文件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标，其风险由投标人自行承担。

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

10.4、投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在法定期限以前，登入“上海政府采购网”在投标方操作界面进行网上提疑（并致电招标代理机构，以确保提出的疑问被收悉），招标方将主动或依据投标方要求澄清的问题进行回复，并发布澄清公告。

11.2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）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招标文件的供应商工作区，或者通过电子邮件发送给已下载招标文件的供应商。如果澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

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

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以澄清或修改公告及电子邮件形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

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

12. 踏勘现场

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

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，不得明示或暗示已经内定了某家供应商。

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

三、投标文件

13. 投标的语言及计量单位

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

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

14. 投标有效期

14.1 投标文件应从开标之日起，在《投标须知前附表》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 中标人的投标书作为项目服务合同的附件，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《项目概况及招标需求》规定为准。

16. 商务响应文件

16. 1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 投标函；
- (2) 开标一览表；
- (3) 投标报价分类明细表、投标报价依据表；
- (4) 资格条件及实质性要求响应表；
- (5) 与评标有关的投标文件主要内容索引表；
- (6) 投标人关于报价等的其他说明（如有的话）

17. 投标函

17. 1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17. 2 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

17. 3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

18. 开标一览表

18. 1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写开标一览表、报价明细表和报价构成表等，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18. 2 开标一览表是为了便于招标人开标，开标一览表内容在开标时将当众公布。开标一览表的内容应与投标报价明细表内容一致，不一致时以开标一览表内容为准。

18. 3 投标人不按照招标文件中提供的格式填写开标一览表、填写不完整或者投标文件中未提供开标一览表的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

19. 投标报价

19. 1 投标人应当按照国家和上海市有关物业管理服务收费的相关规定，结合自身物业管理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《项目概况及招标需求》中另有说明外，**投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部管理服务所发生的一切成本、税费和利润，包括工资、福利、社会保障、加班费、高温费、国定假日加班、经济补偿金、意外保险、服装及其他装备费、培训费、清扫物品、绿化养护、道闸维保、管理费用和利润、增值税等费用。**采购人不再承担履行本合同所需发生的任何形式的其他费用。投标人应充分考虑服务期内的上海市最低工资调整因素，如遇上海市最低工资调整，本项目均不作调整。

19. 2 报价依据：

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

(4) 以《物业服务定价成本监审办法(试行)》(发改价格[2007]2285号)为依据,《住宅物业管理服务规范》(DB 31/T360—2020)三级标准,采用成本定价的方式结合企业自身实力进行报价。

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

19.4 除《项目概况及招标需求》中说明并允许外,投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价,投标文件中包含任何有选择的报价,招标人均将予以拒绝。

19.5 投标报价应是固定不变的,不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价,招标人均将予以拒绝。

19.6 投标应以人民币报价。

19.7 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写报价分类明细表(含人工、机具、材料、管理费、保险费、利润、税金等)和报价依据表等,说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

20. 资格条件及实质性要求响应表

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

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,不一致时以索引表内容为准。

22. 技术响应文件

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

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. 相关证明文件

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

23.2 相关证明文件由以下部分组成(在投标文件中提供):

★营业执照（含有企业统一社会信用代码）（原件彩色扫描件）；

★法定代表人直接投标的应提供法定代表人证明书及法定代表人身份证（原件彩色扫描件）；委托授权人投标的应提供法定代表人授权委托书及被授权人身份证（原件彩色扫描件），被授权人需为本公司在册员工，提供社保在册证明（扫描件）；

★财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（原件彩色扫描件）；

★参与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（需盖公章及法定代表或其授权人签字）（原件彩色扫描件）；

★未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录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、“中国执行信息公开网”(<http://zxgk.court.gov.cn>)失信被执行人记录名单网上查询结果截图的扫描件（原件彩色扫描件）；

24. 投标保证金（本项目不提交）

24.1 投标人应以人民币提交一笔《投标邀请》规定金额的投标保证金，作为其投标的一部分。投标人应在投标截止期之前将投标保证金缴纳到上海茸舜建设咨询有限公司。

24.2 投标保证金应采取下列形式：

投标人须在投标文件递交截止时间前将投标保证金汇入上海茸舜建设咨询有限公司开户银行账号中（须在汇款凭证附言处注明项目名称），并在开标会开始前出示汇款证明及复印件并加盖公章。于**投标截止时间前提交并在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）上操作确认**。在投标文件递交截止时间前投标保证金未到账的投标人的投标将被拒绝。

汇款信息如下：

单位全称：上海茸舜建设咨询有限公司

开户行：上海农商银行松江支行

账号：5013 1000 6413 79290

24.3 开标时，凡没有按照上述规定提供投标保证金或证明资料的投标将被拒绝。

24.4 未中标人的投标保证金，将在中标通知书发出后 5 个工作日内无息退还。

24.5 中标人的投标保证金，在中标人按招标文件规定签订合同并提交履约保证金后 5 个工作日内无息退还。

24.6 投标保证金是为了保护招标人免遭因投标人的行为而蒙受的损失，招标人在因投标人的行为受到损害时可按规定没收投标人的投标保证金。投标保证金是为了防止投标人的不当行为，投标人有下列情形之一的，其投标保证金将不予退还：

- （1）投标人在投标有效期内撤回投标文件或撤销其投标的；
- （2）投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；
- （3）中标人未按规定提交履约保证金或无正当理由不与采购人签订合同的；

(4) 中标人将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经招标采购单位同意，将中标项目分包给他人的；

(5) 投标人有本须知第 8 条规定的腐败、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行为的。

25. 投标文件的编制和签署

25.1 投标人应按照招标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。

25.2 投标文件中凡招标文件要求签署、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。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，则必须按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权书》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者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格性及符合性要求响应表》，投标人未按照上述要求加盖公章及法定代表人或授权委托人签字或盖章的，其投标无效。

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

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

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

26. 投标文件编制的响应性

投标人应按招标文件和电子采购平台电子招投标系统规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡招标文件提供有相应格式的，投标文件均应完整的按照招标文件提供的格式打印、填写并按要求在电子采购平台电子招投标系统上传。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，是投标人的责任，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。

四、投标文件的递交

27. 投标文件的递交

27.1 投标人应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投标内容，

并通过数字认证证书（CA 证书）加密方式提交投标文件。投标的有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。纸质版投标文件应在规定的时间内递交到投标人须知中规定的地点。

27.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

27.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

28. 投标截止时间

28.1 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电子招投标系统中上传并正式投标。

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

28.3 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。

29. 投标文件的修改和撤回

在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标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、开标

30. 开标

30.1 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。投标人的法定代表人或其授权代表应持投标时所使用的数字证书（CA 证书）和可以无线上网的笔记本电脑参加开标，投标人的法定代表人或其授权代表未按时出席并签到的，视同放弃开标监督权利、认可开标过程和结果。

（注：同时投标人需在网上进行电子签到——投标文件解密——签名。具体操作请登录

（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/etrainlogin.do?method=beginlogin>）上海政府采购门户首页，点击右上方的“在线服务”，在页面上下载“供应商报名投标-投标操作”的视频，按照视频内的操作执行。因投标人自身原因操作不当等导致投标失败由投标人自行承担相应责任与损失，采购人及采购人代理机构不对此负责。）

30.2 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录电子采购平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤应按照电子采购平台的规

定进行操作。

30.3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除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。**签到和解密的操作时长分别为半小时**，投标人应在规定时间内完成签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

30.4 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》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。

30.5 开标结束后，评标开始前，采购人或者采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查。经审查，合格投标人不足 3 家的，不得评标。

六、评标

31. 评标委员会

31.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由 5 人以上单数组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

31.2 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。

32. 投标文件的初审

32.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，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。

32.2 在约定的评标时间由招标代理机构开启评标室，并按以下操作流程完成评审。“开启评标室——签到（专家）——指定评标委员会负责人（招标代理机构）——开始评标（招标代理机构）——企业性质认定（专家）——资格性符合性检查（专家）——评标打分（专家）——评标报告（专家）——评标结束（专家）”。

32.3 在详细评标之前，评标委员会要对投标人进行企业性质认定，然后审查每份投标文件是否实质性响应了招标文件的要求。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。

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

32.5 对于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，招标人可以接受，但如果《评标方法与程序》中有规定的，在评标时则根据规定对这种小的不正规、不一致或不规范情形进行相应扣分。

33. 投标文件错误的修正

33.1 投标文件中如果有下列计算上或表达上的错误或矛盾，将按以下原则或方法进行修正：

(1) 开标一览表内容与报价明细表及投标文件其它部分内容不一致的，以开标一览表内容为准；

(2) 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错误的，以开标记录表的总价为准，并修改单价。

(4) 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。

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

33.2 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；若出错人中标，签订合同时按照对出错人不利、对采购人有利的条件签约。

34. 投标文件的澄清

34.1 为有助于对投标文件审查、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等有关问题进行澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

34.2 投标人对澄清问题的说明或答复，应以书面形式提交给招标人，并应由投标人授权代表签字和加盖投标人公章。

34.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

34.4 投标人的澄清不得改变其投标文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评审中更加有利。

35. 投标文件的评价与比较

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

35.2 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。

36. 评标的有关要求

36.1 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。

36.2 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。

36.3 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。

36. 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

37. 确认中标人

除了《投标人须知》第 40 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。

38. 中标结果公示及中标和未中标通知

38. 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”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）发布中标公告，公告期限为一个工作日。

38. 2 除了因发生有效的质疑或投诉导致中标结果改变以外，中标结果公示结束以后，招标人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

38. 3 中标结果公示同时也是对其他未中标投标人的未中标通知。中标结果公示后，未中标的投标人即可按《投标人须知》第 24 条的规定退还其投标保证金。

39. 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。

40. 招标失败

在投标截止时间结束后，参加投标的投标人不足三家的；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现符合专业条件的投标人或对招标文件作出实质响应的投标人不足三家；评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）发布招标失败公告。

八、授予合同

41. 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 37 条规定所确定的中标人。

42. 招标人授标时更改服务内容和数量的权利

招标人在授予合同时有权在±10%的幅度内对《项目概况及招标需求》中规定的服务内容和数量予以增加或减少，但对单价或其他条款和条件不作任何改变。

43. 签订合同

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订服务合同。

44.其他

电子采购平台有关操作方法可以参考电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）中的“在线服务”和“供应商”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，促进残疾人就业等。对列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购清单”且属于应当强制采购的节能（包括节水）产品，按照规定实行强制采购。对于列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购清单”的非强制采购节能产品；列入财政部、环保总局发布的“环境标志产品政府采购清单”的环境标志产品；对于参与投标的中小企业、监狱企业以及经县级以上人民政府民政部门认定、获得福利企业证书的企业、符合财库〔2017〕141号文中所示条件的残疾人福利性单位，按照国家和上海市的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

上述“节能产品政府采购清单”、“环境标志产品政府采购清单”，在采购公告发布前已经过期的以及尚在公示期的均不得作为评标时的依据。

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。

政府采购对于非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果政府采购非专门面向中小企业采购且接受联合体投标，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。

为进一步扩展政府采购的政策功能，不断增强政府采购服务中小微企业的能力，积极推进政府采购诚信体系建设，根据市财政局《关于本市开展政府采购融资担保试点工作的通知》（沪财企【2012】54号）精神，自2012年7月1日起试点开展本市政府采购融资担保业务。中标供应商可自愿选择是否申请融资担保，详见上海市政府采购中心网 www.shzfcg.gov.cn 政府采购融资担保试点工作专栏中相关业务简介。

第四章 项目概况及招标需求

- 一、委托管理服务的物业概况
- 二、项目物业管理服务的内容及要求
- 三、项目实施的依据和标准
- 四、商务要求
- 五、人员要求
- 六、投标文件的编制要求

一、委托管理服务的物业概况

内容详见附件：《2022 年度石湖荡恬润新苑物业管理服务项目采购需求》。

二、项目物业管理服务的内容及要求

详见附件：《2022 年度石湖荡恬润新苑物业管理服务项目采购需求》。

三、项目实施的依据和标准

（一）实施依据

本项目为上海市松江区政府采购项目，已列入本年度上海市松江区政府采购分散采购计划。项目资金由自筹资金及上海市松江区镇级财政预算安排。

（二）执行标准

国家和本市颁发的适用于本项目的现行法律、法规、规章、规范性文件和标准。本项目的物业服务内容与标准按(《住宅物业管理服务规范》中三级标准)执行。

四、商务要求:

1、服务期限：本项目物业后勤管理服务期限为合同签订生效后 1 年。本项目中标通知书发出后，采购人与中标供应商按照项目招投标结果签订合同。

2、付款条件：后勤管理服务按季支付。考核优秀（90 分以上）的，按合同全额支付季度服务费用；考核良好（80 分以上）的，按合同支付季度服务费的 90%；考核一般（70 分以上）的，按合同支付季度服务费的 80%；考核合格（60 分以上）的，按合同支付季度服务费的 70%；考核不合格（60 分以下）的，按合同支付季度服务费的 60%。

3、乙方为履行本项目而发生的所有费用均应包含在投标报价中，甲方不再另行支付其它任何费用。中标后，最终甲方支付时扣除乙方收取的包干物业费 135 万元及包干停车费 210 万元，不足部分由镇财支付。本项目小区所有停车费及物业费由第三方服务单位（中标单位）专职专人收取，费用包干（其中物业费 135 万元、停车费 210 万元），费用收取符合规范及镇政府规定。

4、委托专项服务：投标人可以将物业管理服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，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。在投标时已经确定有委托专项服务事项的，投标人应当在投标文件中说明；投标文件中未说明有委托专项服务事项的，中标后非经采购人书面同意，不得委托专项服务。

五、人员要求:

详见附件：《2022 年度石湖荡恬润新苑物业管理服务项目采购需求》。

六、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》“三、投标文件的编制”中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务响应文件、技术响应文件和有关证明文件应当包括（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（格式详见第六章）；
 - （2）开标一览表（格式详见第六章）；
 - （3）投标报价分类明细表（格式详见第六章）；
 - （4）资格条件及实质性要求响应表（格式详见第六章）；

(5) 与评标有关的投标文件主要内容索引表（格式详见第六章）；

(6) 投标人关于报价的其他说明。

2. 技术响应文件由以下部分组成：

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

①整体服务方案：

A 服务理念和目标：结合本项目具体情况（物业区域范围、建筑面积、设备设施配置等）及物业使用性质特点，提出物业管理服务的定位和具体目标。

B 服务方案：根据本项目的实际情况及特点，针对招标文件附件中所载明的本项目物业管理服务的具体内容和要求，一一对应地提出详细并具可操作性的服务方案，以及投标人认为需要提供的其它服务方案。服务方案应包括针对本项目特点、重点和难点的分析及解决措施。

C 服务质量保证措施：投标人保证物业管理服务质量的各项措施；服务质量检查、验收的方法和标准等。

D 区域文明建设：投标人可根据本项目的实际情况，提供创建文明单位的想法和措施等。

②节能、环保、健康和安全管理方案：能源消耗、环境保护和安全生产的现状分析，节能降耗、污染预防和健康安全的思路、方案、目标、措施等。在保证物业管理服务质量的条件下，要充分运用节能、环保的新方法和新技术，制定有效降低物业运行各类能耗和环境污染的措施；贯彻执行环境保护、劳动保护、劳动防护、职业卫生和安全生产的法律法规和有关要求，构建节能、低碳、环保、健康和安全的物业管理服务新模式。

③项目管理组织架构及管理制度：项目管理机构及其工作方法与流程，项目经理的管理职责，内部管理的职责分工，日常管理制度（工作制度、岗位制度等），以及公司对于项目的监管控制和服务支持。

④项目人员配置：拟投入本项目的总人数，人员来源或用工机制，项目经理、管理和专业人员设置及岗位职责，项目经理及主要管理和专业人员简况，服务人员岗位设置具体安排等。提供项目经理及主要管理和专业人员的学历证书、岗位资格证书、职业资格证书、培训证书和获奖荣誉证书原件彩色扫描件。

⑤拟投入本项目的主要设备与工具。提供拟配置的设备清单，说明主要设备与工具的费用结算方式。

⑥投标人的服务承诺及优惠：投标人关于房屋及配套设备、设施完好率，房屋零修、急修及时率，维修工程质量合格率，绿化完好率，保洁率，道路完好率，业主综合满意率，火灾发生率，治安事件发生率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。

⑦物业管理服务的应急预案：按照要求制订发生突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气，突然断水、断电、断天然气、燃气泄露，浸水或漏水，空调、电梯故障，火警，群体性事件以及其他突发事件）时的应急预案及相应的措施，以及应急预案的培训和演练安排。

⑧与前任物业管理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管理服务人员的要求，投标人还应提供对原物业管理服务人员的吸纳安置方案。

⑨对外委托专项服务的情况说明。投标人需要将本项目中的某些专项服务委托其他专业性服务企业承担的，应当说明拟委托专项服务的名称、内容、金额以及受托企业的情况，并提供受托企业相应的资格证明。

⑩其他必要的说明。例如，投标人对本项目的合理化建议等。

(2) 按照《物业管理服务需求》要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

招标文件第六章“二、技术响应文件及有关表格格式”中附有编制技术响应文件所需的文件和有关表格格式，投标人应当按照上述格式编制其技术响应文件，不按上述格式编制或者有内容缺漏的，按照评标方法与程序的相应规定予以扣分。

3. 相关证明文件由以下部分组成：

(1) 投标人情况简介（原件彩色扫描件）；

(2) 投标人与采购项目相关的资质证书（若有，原件彩色扫描件）；

★(3) 营业执照、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）（原件彩色扫描件）；

★(4) 法定代表人直接投标的应提供法定代表人证明书及法定代表人身份证（原件彩色扫描件）；委托授权人投标的应提供法定代表人授权委托书及被授权人身份证（原件彩色扫描件），被授权人需为本公司在册员工，提供社保在册证明（扫描件）；

★(5) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（原件彩色扫描件）；

★(6) 参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明原件（需盖公章及法定代表或其授权人签字）；

★(7) 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录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、“中国执行信息公开网”(<http://zxgk.court.gov.cn>)失信被执行人记录名单网上查询结果截图的扫描件（原件彩色扫描件）；

(8) 投标人质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书（原件彩色扫描件）；

(9)《中小企业声明函》(原件彩色扫描件),节能环保、福利企业等方面的证明或证书(如果有的话,原件彩色扫描件);

(10)在管项目及规模情况(列表,注明项目名称、项目面积、委托方式、已管理年限等情况,并提供项目合同作为证明,合同扫描首、尾页、合同金额页即可)(均为原件彩色扫描件,合同扫描首、尾页、合同金额页即可)原件备查;

(11)投标人最近五年内所管物业管理项目奖项证书(如有,原件彩色扫描件);

(12)投标人认为可以证明其能力、业绩、信誉和信用的其他相关材料;

(13)投标人债务纠纷、违法违规记录等方面的情况(如果有的话);

4. 上传扫描文件要求

投标人应按照招标文件规定提交彩色扫描文件,并按照规定在电子采购平台电子招网上投标系统上传其所有资料,文件格式参考第六章投标文件有关格式。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)必须采用原件彩色扫描以清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响,由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时,可以要求投标人提供文件原件进行核对,投标人必须按时提供。否则视作投标人放弃潜在中标资格,并且招标人将对投标人进行调查,发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

第五章 评标方法与程序

根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）要求，及其他法律、法规的规定并结合本招标文件中的有关条款予以制定，本办法是招标人确定中标人的依据。

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。

注：开标后根据《资格性及符合性响应表》要求采购人（招标人）或采购代理机构（招标代理机构）将依法对所有投标人的资格进行审查，当合格投标人满足 3 家时才组织评审。

二、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格性响应表》以及《符合性要求响应表》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。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

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、本项目具体评标事务由评标委员会负责，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（或全部由上海市政府采购评审专家组成）。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2、中标候选人推荐办法：本项目评标委员会由 5 人组成。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，按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推

荐出中标候选人，如果投标人最终得分相同，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。

3、评委应坚持公平、公正原则，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、企业认定

根据财政部、工业和信息化部制定的《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、财政部制定的《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）和工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）文件精神，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产品的价格给予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投标，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。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。

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。

投标人凡符合上述政策的，必须在投标文件中提供相应证明文件，评标委员会将根据投标文件进行评定。

2、资格性、符合性检查

1)、首先，开标后根据《资格性及符合性响应表》要求采购人或采购代理机构将依法对所有投标人的资格进行审查，并将审查结果形成书面材料。合格投标人3家及以上的，评标委员会应根据采购人或采购代理机构提供的书面审查结果在政府采购信息管理平台“符合性检查”代录入。合格投标人不足3家的，代理机构将做项目“挂起”，进入失败流程并注明失败原因。其次，评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，确定投标文件是否对招标文件的实质性要求作出了响应。

2)、评标委员会将按照《投标人须知》以及《资格性及符合性响应表》要求对投标文件进行初审，投标文件不符合《资格性及符合性响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

3)、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、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。

4)、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

5)、除上述以及法律法规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。

3、澄清有关问题

对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致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。

4、比较与评分

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

5、推荐中标候选人名单

各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。其中提供相同品牌产品且通过符合性审查的不同投标人参加同一合同项目投标的，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；评审得分相同的，报价最低的投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。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：是经初审合格（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：无缺漏项的报价，投标报价即评审价；对于有缺漏项的报价，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中。

（4）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) 评标委员会人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。

(6) 投标总价不得超过招标文件规定的最高限价，否则视为超出招标人的支付能力，视为废标。

2、投标文件商务标、技术标分值设置及得分条件详见《投标评分细则》。

投标评分细则（100 分）

序号	评估要素	主要评估内容	分值	评分细则
一、	报价	本次采购上限价为 598.5601 万元，如超过 598.5601 万元的投标按无效投标处理	20	1、由评标委员会确认投标报价合理性。若有低于成本或严重不符合市场规律的投标报价，则评标委员会集体讨论通过按无效投标处理。 2、各有效投标人的投标报价，经过评审后，作为评标价参加评标。 3、采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的得分按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×20%×100。
二	投标人实力	1、企业综合实力	9	1、近三年获得 AAA 诚信信用企业得 2 分，AA 诚信信用企业得 1 分； 2、近三年获得重合同守信用荣誉的得 2 分； 3、具有自行招用保安员单位备案证明得 2 分； 3、按投标人获奖情况、企业文化、组织机构等各个方面实力综合评定 0-3 分；
		2、认证体系	3	通过质量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； 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。
		3、类似项目经验	10	投标截止日 3 年内投标人类似项目经验（须提供合同原件或者中标通知书原件扫描件），提供一份得 1 分，最高得 5 分。项目类别是指住宅小区（商品房或者安置房）物业管理项目 投标截止日 3 年内业主单位良及以上评价每提供一份 1 分，最高得 5 分。

三	费用报价依据和合理性	费用报价依据和合理性	3	报价列项完整、报价依据充分、人员报价合理。根据费用报价情况，合理的为 3 分，一般的为 2 分，较差的为 0—1 分。
四	整体管理方案策划、具体实施方案和投标文件完整性	整体管理方案策划、具体实施方案和投标文件完整性	23	1、重点难点认识清楚，应对措施或改进现状措施科学、合理，充分考虑用户的日常用途和需求；符合为 4 分，基本符合为 2-3 分，与招标要求有明显不足为 0-1 分。 2、方案思路新、针对性强、起点高，管理设想新颖、服务定位明确、可行。符合为 4 分，基本符合为 2-3 分，与招标要求有明显不足为 0-1 分。 3、各项物业管理内容、具体实施方案与措施。投标文件编制完整性。符合为 11-15 分，基本符合为 6-10 分，与招标要求有明显不足为 0-5 分。
五	项目管理组织架构及管理制度	项目管理组织架构及管理制度	5	管理机构设置合理，有明确的管理各部门职责。工作流程完整、科学、可行。各类规章制度健全规范，管理机构实际操作性强；有完善的档案管理制度，有可靠的服务质量保证措施，服务质量检查、验收方法和标准、投诉处理和及时整改方案等。 符合为 5 分，基本符合为 3-4 分，与招标要求有明显不足为 0-2 分。
六	节能、环保、健康和安全管理	节能、环保、健康和安全管理	6	能源消耗的现状分析和能源管理思路；节能降耗的实施措施和预计目标成效；环境保护的管理思路和实施措施；职业健康和劳动保护（防护）的管理思路和实施措施；职业健康和安全生产的管理思路和实施措施。按照国家相关规定，为相关从业人员足额缴纳各类社会保险。 1、健康、稳定和安全管理方案：0-3 分 2、 投标单位能够书面盖章保证承诺 ，严格按照国家相关规定，为本项目物业管理从业人员足额缴纳各类社会保险的得 3 分，不能保证的得 0 分。并提供本单位 开标日之前 6 个月之中其中任意三个月（须满足每月社保正常缴费人员 14 人及以上） 的社保缴费记录单子，两者都具备本项才能得分。
七	突发事件处理应急预案和具体实施方案	突发事件处理应急预案和具体实施方案	5	全面对应与满足招标需求，保障措施有力。实际操作性强，工作流程完整、科学、可行；各类应急预案针对性强，预防措施落实。 1、突发事件处理应急预案和具体实施方案全面详实切实可行，且能够与驻点公安机关、小区业委会、房管所、物业公司等有效配合实施的得 4-5 分，情况一般得 2-3 分，与招标要求有明显不足的得 1 分或 0 分；（须提供曾经服务过项目的驻点公安机关或小区业委会或物业公司相关证明材料）
八	疫情防控专项服务方案	疫情防控专项服务方案	3	有能力配合处理其所管辖区域的突发疫情处置及防控专项服务方案（如：如保障人员应急支援、隔离措施及隔离设施设备等等）。能力充足、方案详实切实可行的，得 3 分，基本符合 2 分，与招标要求有明显不足的得 1 分或 0 分。
九	项目人员配置和管理	项目人员配置和管理	6	留用人员安置合理，各类人员配置齐全、科学，人员素质高。专业人员持证上岗。人员考核有标准、有措施、奖罚淘汰机制。上岗仪表、行为、态度和蔼，标准统一、规范。 符合为 5-6 分，基本符合为 3-4 分，与招标要求有明显不足为 0-2 分。 专业人员持证上岗中至少消防员 1 人需要提供专业上岗证及在本公司最近三个月的社保缴费记录；保安员中少 3 人需要提供专业上岗证及在本公司最近三个月的社保缴费记录；公司管理人员及服务人员至少 14 人及以上按规定缴纳社保，需提供本单位 开标日之前 6 个月之中其中任意三个月 的社保缴费记录（至少 14 人及以上）；不满足上述最少人员证书及社保记录的，本项不能得分。
十	项目经理	项目经理	2	项目经理持证上岗，具有高中以上（含中专）文化水平；六年以上物业管理工作岗位经验。

				需要提供项目经理相关执业资格证书或者培训上岗证书,并同步提供该项目经理在本公司 开标日之前 6 个月之中其中任意三个月 的社保缴费记录和学历证明。符合为 2 分,不符合不得分。
十一	日常管理 服务措施 与承诺	日常管理服务措施与 承诺	5	承诺的服务质量指标(如房屋设备设施完好率、维修及时率、维修一次合格率、投诉处置及时率等),有明确的常规性方便业主服务内容;较完善的措施,有业主相关工作联系程序和制度。 符合为 4-5 分,基本符合为 2-4 分,与招标要求有明显不足为 0-2 分。

三、政策扶持

根据财政部、工业和信息化部制定的《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)、财政部制定的《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》(财库〔2022〕19号)和工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定的《中小企业划型标准规定》(工信部联企业〔2011〕300号)文件精神,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产品的价格给予**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投标,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。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。

根据财政部、民政部、中国残疾人联合会《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号),符合财库〔2017〕141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业,享受促进中小企业发展政府采购政策;符合条件的投标人须提供《残疾人福利性单位声明函》(见招标文件有关格式)

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。

投标人凡符合上述政策的,必须在投标文件中提供相应证明文件,评标委员会将根据投标文件进行评定。

四、根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条的规定,本项目招标出现下列情形之一的,项目予以废标:

- 1、符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的;
- 2、出现影响采购公正的违法、违规行为的;
- 3、因重大变故,采购任务取消的。

废标后,招标人在上海政府采购网上发布招标失败公告。

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），向贵方在网上投标系统中提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为（大写）_____元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 _____日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 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会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和

风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。

9. 我方同意网上投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准。我方授权代表将对开标记录进行校核及勘误，授权代表不进行校核及勘误的，由我方承担全部责任。

10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人，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) 我方不是采购人的附属机构。

(3) 我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：

(4) 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址： _____

电话、传真： _____

邮政编码： _____

开户银行： _____

银行账号： _____

投标人授权代表签名： _____

投标人名称（公章）： _____

日期： 年 月 日

2、开标一览表格式**2022 年度石湖荡镇恬润新苑物业管理服务项目包 1**

服务期限	最终报价(总价、元)

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元。

（2）投标人应按照《项目概况及招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）开标一览表内容与投标文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

（4）总报价中应考虑物价调整及最低工资调整因素。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

3、投标报价分类明细汇总表

项目名称：

2022 年度（12 个月）

序号	分类名称	费用（元）	备注
1			
2			
3			
4			
5			
6		
7		
8		
10			
11			
12	总报价		

可以参考招标人提供的格式

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元。

（2）投标人应按照《项目概况及招标需求》和《投标人须知》以及物业管理服务定价成本监审办法（试行）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）分项目明细汇总报价合计应与开标一览表报价相等。

（5）每一项费用组成明细表投标人自行编制。人员工资必须符合劳动法等国家法律法规要求。

投标人授权代表签字：_____

投标人（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：

序号	资格条件及实质性要求	响应内容说明	详细内容所在投标文件页次	备注
资格条件				
1	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）			
2	法定代表人证明书或者法定代表授权委托书			
3	法定代表人身份证或者被授权人身份证			
4	财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况 声明函			
5	参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函（ 需盖章及法定代表或其授权人签字 ）			
6	未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录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、“中国执行信息公开网”（http://zxgk.court.gov.cn）失信被执行人记录名单供应商			
7	非联合体投标			
实质性要求				
8	投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应：			

	(1) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;			
9	投标人不存在: 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应: (2) 投标有效期少于招标文件要求的;			
10	投标人不存在: 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应: (3) 电子投标文件(《投标函》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格性及符合性要求响应表》)未按照招标文件规定格式签字或盖章的, 或签字盖章不齐全的;			
11	投标人不存在: 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应: (4) 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件, 或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价, 且未声明哪一个有效的, 按招标文件规定提交备选投标方案的除外;			
12	投标人不存在: 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应: (5) 经评标委员会审定, 明显不符合招标文件规定的技术规格、技术标准要求;			
13	投标人不存在: 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应: (6) 经评标委员会审定, 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, 且投标人不能在合理的时间内提供书面说明或者不能提供相关证明材料的;			
14	投标人不存在: 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应: (7) 不按评标委员会要求澄清、说明或补正的;			

15	<p>投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应：</p> <p>（8）投标人有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为；</p>			
16	<p>投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应：</p> <p>（9）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；</p>			
17	<p>投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应：</p> <p>（10）投标人不符合《投标人须知》及招标文件中标有“★”条款要求的；</p>			
18	<p>投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应：</p> <p>（11）出现不符合法律法规及招标文件中规定的其他实质性要求。</p>			

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

5、与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

序号	响应项目	主要内容概述	详细内容所在投标文件页次	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、商务响应表格式

项目名称：_____

招标编号：_____

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

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

二、技术响应文件有关表格格式

1、投标人与物业管理服务相关的资质等证书汇总表

项目名称：

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

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： _____年 _____月 _____日

2、主要管理制度一览表

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
.....			

说明：列出目录即可，主要规章制度的具体内容可在技术响应文件相应部分另行提供。

3、拟投入本项目的主要设备一览表

项目名称：

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								
.....								

4、本项目日常消耗材料明细表

项目名称：

序号	材料名称	品牌	供应厂家	单价/单位	月消耗量	小计	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
.....							

5、项目经理（项目负责人）情况表

项目名称：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校 和专业			从事物 业管理 服务工 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： 胜任本项目经理的理由： 本项目经理管理思路和工作安排： 本项目经理每周现场工作时间：							
更换项目经理的方案							
更换项目经理的前提和客观原因： 更换项目经理的原则： 替代项目经理应达到的能力和资格：							

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： 年 月 日

6、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
.....							

7、对外委托专项服务情况表（若有的则填写此表）

项目名称：

序号	委托服务项目名称	受托服务企业名称	受托服务企业资质	受托服务企业规模类型	委托服务主要工作内容和频次	每年委托服务金额	备注
.....							

说明：投标人可以将物业管理服务合同中的专项服务事项委托给专业性服务企业，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。有委托专项服务事项的，投标人应当在投标文件中说明，投标文件中未说明的，中标后未经采购人书面同意不得对外委托专项服务。

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： 年 月 日

三、各类银行保函格式

1、预付款银行保函格式

致：（采购人名称）

鉴于（乙方名称）（以下简称“乙方”）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（服务描述）。

根据贵方在合同中规定，乙方要得到预付款，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）根据乙方的要求，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乙方索赔。

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、分行或者支行出具，支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签订后提交。

四、相关证明文件格式

1、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、在册人数

(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: _____

投标人(公章): _____

日期: 年 月 日

2、法定代表人证明书或法定代表人授权书

(1) 法定代表人身份证明

投 标 人：_____

单位性质：_____

地 址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

姓 名：_____性 别：_____

年 龄：_____职 务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

投标人：_____（盖章）

_____年_____月_____日

法定代表人身份证复印件粘贴处

(2) 法定代表人授权书格式

致：_____

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_____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。

委托人名称（公章）：

委托人注册地/营业地：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

受托人（签字或盖章）：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

授权代表人身份证复印件粘贴处

3、同类或类似项目业绩：投标人近年承接的与本项目类似项目一览表格式

序号	年份	项目名称	物业类型	项目面积 (m ²)	合同金额 (万元)	管理 年限	业主情况		
							单位名称	经办人	联系方式
1									
2									
3									
4									

附：类似项目的委托管理合同原件彩色扫描件，扫描合同首页和有合同双方盖章的尾页即可。

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： 年 月 日

4、在管项目规模：投标人目前管理的物业项目一览表格式

序号	项目名称	物业类型	项目面积 (m ²)	合同金额 (万元)	已管理年限	业主情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								

附：类似项目的委托管理合同原件彩色扫描件，扫描合同首页和有合同双方盖章的尾页即可。

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： 年 月 日

5、中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）的规定，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准，本公司所属行业为_____，截至上一财年末，公司资产总额_____万元，营业收入_____万元，从业人数_____人，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

说明：（1）本声明函适用于所有在中国境内依法设立各类所有制和各种组织形式的企业。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，也不适用《政府采购促进中小企业发展暂行办法》。

（2）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》。

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。

6、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

7、参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违纪记录的声明函

本公司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。

若采购单位在本项目采购过程中发现我单位近三年内在经营活动中有重大违法记录，我单位将无条件地退出本项目的招标活动，并承担因此引起的一切后果。

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（盖公章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

日 期：

8、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：

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

邮政编码： [合同中心-采购人单位邮编]

邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

传真： [合同中心-供应商单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的 2022 年度石湖荡镇恬润新苑物业管理服务项目 服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见招标文件和投标文件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限**2.1 合同价格**

本合同价格为 [合同中心-合同总价]，大写 [合同中心-合同总价大写]

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。最终甲方支付时扣除乙方收取的包干物业费 135 万元及包干停车费 210 万元，不足部分由镇财支付。

2.2 服务地点**2.3 服务期限**

本服务的服务期限： [合同中心-合同有效期]。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3. 2 乙方所交付的 2022 年度石湖荡镇恬润新苑物业管理服务项目 服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4. 2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4. 3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5. 1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5. 2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5. 3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5. 4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6. 1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7. 1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7. 2 本合同款项按照以下方式支付。

7. 2. 1 付款内容：考核优秀（90 分以上）的，按合同全额支付季度服务费用；考核良好（80 分以上）的，按合同支付季度服务费的 90%；考核一般（70 分以上）的，按合同支付季度服务费的 80%；考核合格（60 分以上）的，按合同支付季度服务费的 70%；考核不合格（60 分以下）的，按合同支付季度服务费的 60%。

7. 2. 2 付款条件：

考核优秀（90 分以上）的，按合同全额支付季度服务费用；考核良好（80 分以上）的，按合同支付季度服务费的 90%；考核一般（70 分以上）的，按合同支付季度服务费的 80%；考核合格（60 分以上）的，按合同支付季度服务费的 70%；考核不合格（60 分以下）的，按合同支付季度服务费的 60%。

甲方支付时扣除乙方收取的包干物业费 135 万元及包干停车费 210 万元,不足部分由镇财支付。

8. 甲方（甲方）的权利义务

8. 1、甲方有权在合同规定的范围内享受2022 年度石湖荡镇恬润新苑物业管理服务,对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项,甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务,直至符合要求为止。

8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的,造成_____的无法正常运行,甲方有权邀请第三方提供服务,其支付的服务费用由乙方承担;如果乙方不支付,甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8. 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因,使甲方有关或设备损坏造成经济损失的,甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8. 4 甲方在合同规定的服务期限内有为乙方创造服务工作便利,并提供适合的工作环境,协助乙方完成服务工作。

8. 5 当2022 年度石湖荡镇恬润新苑物业管理或设备发生故障时,甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息,以便乙方及时分析故障原因,及时采取有效措施排除故障,恢复正常运行。

8. 6 如果甲方因工作需要原有2022 年度石湖荡镇恬润新苑物业管理范畴、管理内容、人员进行调整,应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的,应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务,如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的,乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9. 2 乙方为了更好地进行服务,满足甲方对服务质量的要求,有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时,可以要求甲方进行合作配合。

9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的,乙方不承担违约责任。

9. 4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁,乙方不承担赔偿责任。

9. 5 乙方保证在服务中,未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件,否则,乙方应承担赔偿责任。

9. 6 乙方在履行服务时,发现2022 年度石湖荡镇恬润新苑物业管理存在潜在缺陷或故障时,有义务及时与甲方联系,共同落实防范措施,保证2022 年度石湖荡镇恬润新苑物业管理服务正常运行。

9. 7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的,应事先征

得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国

家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为 **合同总价百分之五** 元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

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

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式 6 份，甲乙双方各执 2 份。一份送同级政府采购监管部门备案，一份送招标代理价格备案。

20. 合同附件

20. 1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

20. 3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21. 1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

合同签订地点：网上签订

合同签订地点：网上签订

日期：

日期：

附件：《2022 年度石湖荡恬润新苑物业管理服务采购需求》

一、《石湖荡镇恬润新苑》小区物业基本情况概述：

物业类型为：住宅小区兼配套商业设施

项目地址：上海市松江区石湖荡镇恬润新苑

类型为住宅小区兼有配套商业设施。项目位于石湖荡镇闵塔路 1751 弄，占地面积 388089m²，总建筑面积 345773.91m²，其中住宅建筑面积 328796.300m²，商铺建筑面积 16977.61m²，绿化面积 116426m²，道路面积 159963m²。总户数 2939 户，总楼道 477 个。服务主要包括：服务管理所有区域（小区及商业设施）的门岗、监控岗、小区巡逻、商铺巡逻安全防范、车辆的停放管理、报刊等收发工作、清洁卫生，垃圾的收集与堆放、卫生管理、绿化养护管理、会务管理、道闸停车收费系统维护、非机动车库保洁、物业费收取、小区建筑室内一切维修，道路坑坑洼洼修缮、消防安全管理、路灯维修及小微零星维修等；恬润一期公园绿化养护及保洁。

石湖荡恬润新苑小区			
序号	小区名称	小区户数	住宅面积 (平方)
1	多层	1973	186299.16
2	复式	512	88652.14
3	联排	142	30168.89
4	商铺	150	16977.61
5	新房	312	23676.11
合计		3089	345773.91
多层: 207 个楼道			
复式: 128 个楼道			
联排: 142 个楼道			
合计: 477 个楼道			
小区: 消防栓 28 个、楼道灭火器 1000 左右、3 个室内非机动车充电库停车位 630 辆, 室外充电棚 9 个充电位 350 左右。小区湿垃圾处理机器一台日处理 2 吨左右。			

恬润新苑		
占地面积	388089m ²	产证面积
总建筑面积	345773.91m ²	
建筑物占地面积 (居住、商业、公共)	111700m ²	产证面积
绿化面积	116426m ²	

道路面积	159963m ²	
------	----------------------	--

二、项目服务范围及管理情况概述：

1、服务管理所有区域（住宅小区及配套商业设施）的门岗、监控岗、小区公共秩序维护及巡逻、商铺公共秩序维护及巡逻安全防范、车辆的停放管理、报刊等收发工作、清洁卫生，垃圾的收集与堆放、卫生管理、绿化养护管理、会务管理（若有）。

2、配套服务管理所有区域的公共秩序维护、安全防范等事项的服务及管理。

3、所有绿化养护；道闸停车收费系统维护；非机动车库保洁；物业费收取；小区建筑室内一切维修，道路坑坑洼洼修缮、消防安全管理、路灯维修及小微零星维修等。

5、配套服务管理所有区域内的清洁卫生，垃圾的收集，并集中堆放到固定地点。外运清洁费用由甲方直接支付给环卫管理部门。

6、配套服务管理所有区域车辆的停放管理（含机动车、非机动车）。

7、配套服务管理所有区域内的报刊、杂志、信件等的收、发工作。快递则直接送达到物业区域内相关办公室。

8、配套服务管理所有区域的会务接待、会场布置、会议音响设备操作、会场卫生等会务管理。

9、配套服务管理费用不包括公共设施设备的大、中修，更新，改造的费用。电梯及空调等设施设备维修，由甲方自行或者委托专业公司进行承包管理和日常的维修、养护工作并签订相应的管理合同，由此产生的费用不在本合同支付的费用中。

三、人员配备（含交社保交金人数要求）

结合本项目及小区实际情况，计划总配置 73 人次（已考虑轮班因素）（73 人中不含新增恬润一期公园保洁 1 人）

岗位配置：

项目管理处 3 人：项目经理 1 人、收费员（兼客服兼文员）2 人；全交社保及公积金，**交社保交金 3 人**

保安部 33 人：保安主管 1 人、巡逻 16 人、门岗 12 人、监控保安 4 人；全交社保及公积金，**交社保交金 33 人**

清洁环境部 35 人：保洁主管 1 人、楼内保洁 20 人、楼外保洁 6 人、垃圾清运 3 人、轮休保洁 5 人；不交社保及公积金，**交社保交金 0 人**

维修部：5 人（物业公司 3 人（第三方管理，物业公司发工资），第三方 2 人）第三方 2 人全交社保及公积金，**交社保交金 2 人**

其中缴金 38 人、不缴金 35 人。

新增恬润一期公园保洁 1 人，交社保及公积金，**交社保交金 1 人**

四、服务运行方式及各部门职责

（一）、运行方式概述：

项目运行将以服务中心经理为核心，在现场经理负责制的基础上，实行各部门主管负责制。

（二）、各部门职责纲要：

1 会务接待服务部（客服）

1.1 日常会务接待服务管理

1.2 报修接待、过程跟踪、回访存档

1.3 投诉处理及回访

2 维修部（招标人自行组织）

2.1 项目设施设备的正常运转

2.2 设施、设备的维修保养

2.3 设备机房管理

2.4 设施、设备安全运行管理

2.5 能源管理

3 安全防范部

3.1 公共秩序管理

3.2 人员及车辆进出管理

3.3 监控中心管理

3.4 消防安全防范管理

3.5 二次装修管理

3.6 突发事件处置管理

3.7 交通车辆管理

4 环境清洁部

4.1 项目区域室内外保洁服务

4.2 消火栓、路灯及公共设施设备的保洁服务

4.3 垃圾房管理、生活垃圾的收集、清运（清运至统一集中点）

4.4 绿化树木的修剪等服务

（三）、各部门岗位职责及操作流程

项目经理岗位职责及操作流程

岗位职责

- 1、根据甲方要求制定相关管理制度及操作流程。
- 2、负责项目管理制度及操作流程执行的监督。
- 3、负责项目月度、年度计划的制定并予以落实。
- 4、负责制定项目设施设备正常运行方案。
- 5、负责会项目设施设备维修保养计划及落实维修事项。
- 6、负责项目员工的培训及计划制定。
- 7、保持与甲方的联络及应急处理。
- 8、负责项目各项表格的审核，并在每月月底汇总上报公司总经理。
- 9、负责与相关合作公司的联络沟通工作。
- 10、负责项目的清洁卫生工作。
- 11、根据甲方要求，完成其他工作。

操作流程

- 1、阅读交接本上的移交事项，签字确认或继续跟进。
- 2、检查各部门交接班情况及工作情况。
- 3、安排各部门工作并落实检查。
- 4、与甲方人员沟通协调，主动了解甲方工作要求。
- 5、协调联系相关部门落实工作。
- 6、做好员工班前、班后、及工作中的检查。
- 7、做好项目员工考勤记录，每月底汇总后交总公司。
- 8、做好甲方与公司间的工作协调。
- 9、服从公司及甲方领导的各项工作安排。

会务接待员（含客服）岗位职责及操作流程

岗位职责

- 1、负责小区访客或者投诉对象的接待、会务接待、业主报修。
- 2、负责小区物业会议室、接待室的物品清点、保管。
- 3、负责小区设备设施报修、协调。
- 4、负责小区物业接待点前台布告栏及杂志架的管理。
- 5、负责办公室报刊收发。
- 6、监督办公室清洁工作，保持现场整齐、清洁。
- 7、根据制定的工作操作流程完成每天工作。
- 8、负责小区各项表格的登记，并在每月月底汇总上报项目经理。
- 9、根据项目经理要求，完成其他工作。

操作流程

(1) 早上进入小区后工作内容:

- 1、阅读交接本上的移交事项，签字确认或继续跟进。
- 2、打开并检查办公室常开灯具、窗帘及其它使用设备，如有损坏及时上报项目经理并跟进。
- 3、按顺序检查各会议室、接待室、办公室设施、设备是否正常无损无缺，并在表格上根据要求逐个填写物品核查记录单。
- 4、将布告栏及杂志架摆放在接待处规定位置（若有）。
- 5、检查室内外保洁情况，包括地面、玻璃、摆饰物品等，如发现不洁及时通知保洁工改进并做好跟进。
- 6、督促保洁工将物品摆放整齐。

(2) 下班前工作内容:

- 1、提醒保洁工将当天使用过的清洁物品进行清点。
- 2、参照物品清单，分别检查清点各设施物品，并填写好物品确认单。
- 3、关闭影视、音响等设备。关闭电器用品等设备。
- 4、每日下班前将杯子放入消毒柜。
- 5、下班前将当天使用过的设施登记表按照规定要求整理清楚。
- 6、将对讲机等送至经理处统一保管并充电。
- 7、拉上沙窗帘，关闭所有灯，关闭所有门窗。

(3) 仪容仪表:

- 1、上班必须着公司统一发放之制服，制服应保持清洁，无破损。穿着时做到衣着整齐，并在指定位置佩带胸卡。
- 2、上班时穿肉色丝袜和黑色正装皮鞋。
- 3、指甲不宜留得过长，标准为双手对着光看指甲长度不能超过肉，可上浅色或透明色指甲油，其他颜色不可，只能佩带一个订婚戒指或结婚戒指。
- 4、接待员不得在会所东靠西歪，不得坐在、斜靠或躺在桌子上，不得与销售员、清洁工或前来大楼的人员闲聊，不得在工作时间带手机，不得随意摆动大楼物品。
- 3、上班时只能佩耳钉或较小的耳环，不可佩带夸张之耳坠。
- 4、所有接待员上班时必须淡妆，口红颜色以暖色调为主，不可化冷色调妆面及浓装艳抹。
- 5、短发者必须定期修剪头发，上班时用定型水稍稍固定，使发型保持最佳状态，头发长过肩膀者应将头发盘起，并用黑色发夹固定。
- 6、上班时特别是客人来访时不能做抓头发，整裙子，抓衣角，打哈欠，掏耳朵，挖鼻

孔等不雅动作。

(4) 工作时间

- 1、每天实行 12 小时工作制，便于业主报修，做一休一。

保安领班岗位职责及操作流程

岗位职责

- 1、负责当值期间的辖区安全。
- 2、负责当值期间辖区的消防安全。
- 3、负责当值期间辖区的车辆通行、人员进出的安全。
- 4、负责装修单元的现场管理、监督工作。
- 5、负责当值期间紧急事件的判断、汇报、处理。
- 6、负责当值期间岗位工作的安排、落实。
- 7、负责当值期间对外联络。
- 8、根据经理要求完成其他工作。

操作流程

- 1、核对前一班移交的物品并签字确认。
- 2、对前一班工作中发生的事情尤其是重大事情仔细了解并清楚处理结果。
- 3、上岗前将当天特别注意的事情交代给每位队员，并根据岗位要求加强注意事项的提醒。
- 4、检查本班队员的服装、仪表仪容是否规范并及时纠正，检查队员手机、香烟、钥匙等是否交出来。
- 5、检查本班队员是否按照规定要求工作，如不符合的应立即纠正并提出改进要求。
- 6、注意对讲机使用是否规范并及时纠正。
- 7、上岗后尤其是夜班应时刻用对讲机询问各队员，同时提醒他们保持清醒的头脑。
- 8、检查门窗是否关闭。
- 9、不断巡视辖区所有部位并关注周边情况，如水管尤其是消防水栓是否完好，公共设施是否完好，路面绿化带是否清洁等，若有异常应立即通知相关部门前来处理并书面记录，同时告诉下一班领班给予关注。
- 10、填写相关表格并检查所填写之表格内容是否规范。
- 11、时刻关注小区比较隐蔽的地方，特别注意是否有可以人员走动，如有应立即上前询问并妥当处理。
- 12、若当天天气恶劣或大雨大风发生时，应非常注意公共设施设备的情况，尤其是大楼

门窗是否关闭，楼上阳台边是否有随时要掉落物品。

13、当发生意外事件如煤气泄露等事故时，应立即处理同时通知经理到现场。

14、下班前填写本班记录并清点移交物品，检查移交物品是否完好无损，若有损坏应书面如实记录原因、数量。

15、下班前召开班后会，点评本班工作情况并对发生的重大事件给予讲评。

16、与接班领班交代好当值期间发生的重大事情（如当天有土方事件发生应填写相应的事故报告），并移交物品签字确认后离岗。

门岗保安岗位职责及操作流程

岗位职责

- 1、负责当值期间的人员进出辖区管理。
- 2、负责当值期间访客人员进出辖区管理。
- 3、负责当值期间辖区的车辆进出管理。
- 4、负责当值期间紧急事件的协助处理。
- 5、负责门岗内外的安全防范工作。

操作流程

- 1、上岗前整理服装、佩带胸牌，保持规定的仪容仪表。
- 2、根据领班要求进行岗前准备工作。
- 3、对进出辖区的人员、车辆关注并记录清楚，尤其由他人驾驶辖区工作人员车辆离开辖区的情况发生时。
- 4、对进出辖区的访客、车辆严格询查，但态度要和气、耐心，访客、访客车辆必须得到甲方同意方可放行。
- 5、访客、访客车辆等待甲方回复时，门岗保安应要求其靠边停车并耐心等待，如访客等的焦急时应好言劝慰：“对不起，让你久等了。”当甲方同意访客进入时，应仔细告知行走方向，同时通知下一岗保安。
- 6、规范使用对讲机语言。
- 7、有可疑人员、车辆要进入辖区时，应仔细盘查清楚，有必要时通知领班前来处理。
- 8、根据会务接待服务部提供的报刊杂志名称及数量与邮递员所送内容仔细核对，发现有误差立即有邮递员说明并要求其补充。尤其大雨天气时，特别注意是否淋湿了是否有破损的情况发生。
- 9、对进入辖区的装修单元施工人员、施工车辆，应严格检查人员的临时出入证，车辆是否超重，如车辆超重应要求其做好防护措施后才能开进辖区。
- 10、对出辖区的施工车辆应严格检查“物品出门单”上填写的内容与实际带出去的物品是否相符，如有不符不予放行。
- 11、若有事需要离开门岗必须等接岗人到后才离开。

- 12、填写表格时应注意字迹整洁、清楚、如实，不涂改。
- 13、交接班时应将重大事情一一交代清楚同时汇报领班，有必要时汇报经理。
- 14、确认当值期间所有事情处理完毕或交给下一班后离开岗位。

监控室保安岗位职责及操作流程

岗位职责

- 1、负责监控室当值期间的工作。
- 2、负责与当值保安领班、各相关岗位保安保持工作联络。
- 3、负责与相关部门保持联络。
- 4、负责值班期间电话接听并记录后汇报领班。
- 5、负责在紧急事情发生时，与当地警署联络。
- 6、当值期间发现问题及时汇报保安领班，并给予详细记录。
- 7、负责当值期间监控室设施设备的正常使用，并在发生故障时及时汇报保安领班，并给予详细记录。
- 8、保证当值期间监控室物品整齐、环境清洁。
- 9、严格遵守工作制度及各项管理制度。
- 10、保证监控室电脑正常运作。
- 11、听从保安领班指挥。
- 12、服从上司管理。

操作流程

(1) 接班时

- 1、仔细阅读交接班记录本上移交或需要跟进处理的工作记录，签字确认。
- 2、检查移交的物品，并填写物品移交记录签字确认。
- 3、检查设施设备是否正常，若有需要应对开关进行检查。
- 4、检查电脑是否可正常使用，检查电脑中是否有与工作无关的软件或程序，若有必须记录下来并汇报当值保安领班，否则则作为本人所为给予处罚。
- 5、简单清洁监控室清洁卫生，保持整洁状态。若地面污渍明显应在交接班本上记录并请交班人清理干净再下班。
- 6、在交接班本上签字确认。

(2) 工作时

- 1、当值时严禁脱岗、离岗，若有需要离开监控室必须待领班来到监控室。离开前必须将目前状态和需要跟进的工作交代清楚。
- 2、当值监控保安应时刻注视屏幕情况，发现可疑现象，应必须立即通知有关人员进入报警区域检查，并跟进处理结果。若确认是否误报，视具体情况进行复位，同时保留所有的

接报警单据，并做好相关记录。

3、当值时，若有紧急事故发生应在接到领班通知后，立即与警署或其他相关部门联络，并详细记录。

4、当值时，严密注意监控室设施运作是否正常，数据是否完整，若有异常必须查明原因并详细记录检查状况。

6、填写记录本字迹清楚，不得涂改。

7、监控保安当值期间可以不戴帽子，但帽子必须放置在规定地方，离开监控室必须戴好帽子。

8、当值期间发生的任何意外事情及事故均必须详细记录，并汇报领班。若需要跟进的必须移交给下一班，并在交接班本上双方签字确认。

(3) 注意事项

1、当值时如遇设备故障，应及时上报经理协调相应的维修事宜。

2、监控室属要害部位，未经经理同意，任何无关人员一律禁止入内。若有维修人员需要进入监控室，必须出示“施工单”，并详细记录进出时间和事由。

3、进入监控室人员必须换穿拖鞋或鞋套。

4、未经经理的书面同意，任何人不得到监控室调看录象、不准擅自放像、录像，若有经理的书面审批单，监控保安在播放录象后，做好详细记录，并由来看录象的人签字确认。

5、监控室保安应对监控内容及设备严格保密，不得泄露。

6、监控录象光盘硬盘的内容按规定予以保存一个月，监控保安应严格遵守规定，不得擅自删除、更改录象内容。

7、规定期限内的录象资料必须放置在规定的橱柜中，不得带出监控室，不得挪做其他用处。

8、当值期间不得在监控室抽烟、吃零食、使用电热器、电水壶、玩电脑游戏、在电脑里看影碟片、看书报杂志、用监控电话接听或拨打私人电话、打瞌睡、与人聊天、用手机收、短信收发短信等。

9、监控室内不得存放私人物品。

10、监控保安应严格使用监控设施，按照规定操作程序操作，严禁随意更改电脑程序、密码。严禁在电脑里安装游戏。

11、监控室保安用餐前必须得到领班同意，并在领班到来后离开，不得以任何借口离开监控室。

12、监控室当值保安应爱护设施设备，认真保管使用设施设备。

13、监控室当值保安应按照规定时间、规定内容播放辖区音乐。

巡逻保安岗位职责及操作流程

岗位职责

- 1、负责当值期间巡逻区域范围的安全。
- 2、负责当值期间巡逻区域范围的消防安全。
- 3、负责当值期间巡逻区域范围车辆行驶的正常。
- 4、负责巡逻路线的巡更点点检工作。
- 5、负责巡逻路线范围装修单元情况的检查。
- 6、根据领班要求进行现场管理。
- 7、听从上级的要求并及时完成所指派的工作。

操作流程

- 1、上岗时巡视所有单元：注意辖区的地面是否清洁有无垃圾，若有立即通知清洁工前来清理。注意窗户有否破损，若有立即通知领班前来查看。
- 2、根据巡逻路线进行巡更点的点检工作，保证无遗漏。
- 3、上岗时按照公司规定在指定的岗位巡逻。
- 4、时刻注意对讲机里的信息，以便及时联络、处理工作。
- 5、巡逻结束后，到管理区域四周查看：注意有无闲杂人员随意走动，有无人员爬窗户进入大楼，若有类似情况必须立即阻止。当发现异常情况时，应特别关注并立即通知领班前来处理，有必要时通知经理。
- 6、当对讲机有请求协助的要求时，应在第一时间赶赴最近的事发地点协助工作。
- 7、当对讲机有住户车辆过来时应主动给予手势指引，当有访客或访客车辆过来时，应主动站到路边给予指引，并关注是否到达被访单元。
- 8、巡逻途中看见住户或客人时，应主动避让让其先走并微笑点头问好，不得抢道或挡住通道。
- 9、巡逻时不得与住户或客人聊天，有住户或客人询问事情时，应给予适当的答复或立即通知客户服务员。
- 10、巡逻时看见有住户或客人需要帮助时，应主动给予协助，同时用对讲机通知其他岗位给予协助。
- 11、主动协助本部门和其他部门员工的工作。

保洁员岗位职责及操作流程

岗位职责

- 1、负责小区、商铺及公共区域的清洁工作。
- 2、负责辖区周边道路区域内的清洁工作。
- 3、负责辖区内物品的清洁工作。

- 4、接受接待员的工作监督。
- 5、根据制定的工作操作流程完成每天工作。
- 6、根据经理要求，完成其他工作。

操作流程

(1) 上班进入辖区后工作内容：

- 1、清点清洁用品。
- 2、首先开始清扫地面，然后清理公共设施灰尘。
- 3、先完成小区公共区域的道路、绿化区域、垃圾房、小区公共设施清洁，商铺区域清洁。
- 4、清洁工作基本在上午 10 点之前完成。
- 5、清洁工作原则根据操作规程作业。
- 6、不得将清洁物品搭、挂在树木上或观物品上。
- 7、如发现施工人员在绿化地带随意行走时，应立即制止，不听从劝告的，报经理处理。

注意事项：

- 8、每天下班前将清洁物品放置在隐蔽地方，清洁用品放在固定的储藏室内。
- 9、清洁工不得将清洁物品带出工作地点，不得用做私人清洁。
- 10、严格执行保洁员岗位职责及操作流程要求，接受经理定期检查和定量考核。
- 11、保洁员必须爱护清洁工具和设备，确保工具和设备的完好，并不得随意把该工具和设备借给他人使用。

(2) 下班前工作内容：

- 1、将清洁用品放至固定位置。
- 2、协助管理员关闭所有门窗。
- 3、协助接待员将户外物品搬回室内。
- 4、清点清洁用品，并对使用后的清洁用品进行登记、签名。

(3) 仪容仪表：

- 1、上班必须着公司统一发放之制服，制服应保持清洁，无破损。穿着时做到衣着整齐，并在指定位置佩戴胸卡。
- 2、上班时穿软底鞋。
- 3、指甲不宜留得过长，标准为双手对着光看指甲长度不能超过肉，可上浅色或透明色指甲油，其他颜色不可，只能佩带一个订婚戒指或结婚戒指。
- 4、上班时只能佩耳钉或较小的耳环，不可佩带夸张之耳坠。
- 5、短发者必须定期修剪头发，上班时用定型水稍稍固定，使发型保持最佳状态，头发

长过肩膀者应将头发盘起，并用黑色发夹固定。

6、上班时特别是客人来访时不能做抓头发，整裙子，抓衣角，打哈欠，掏耳朵，挖鼻孔等不雅动作。

7、不得在大楼内东靠西歪，不得坐在、斜靠或躺在床上或桌子上，不得与接待员或前来大楼的人员闲聊，不得在工作时间带手机，不得随意摆动大楼物品。

(4) 工作时间

1、做六休一。

道闸维保员岗位职责及操作流程

1、了解道闸系统、供电等各系统设备的基本构造、性能、操作及维护方法。

2、贯彻彻底执行既定的工作规程及制度，工作以身作则，技术精益求精，协助上司做好班组管理工作。

3、检查系统的运行技术状况，至少每月一次完成工作安排。

4、现场督导维修工程，控制质量与进度。

5、协助工程主管制定供电、给排水系统设备的维修保养计划和备件数量，对工作标准、质量及效率进行监控。

6、处理设备运行故障及填写零部件更换记录，并按时将记录上交。

7、定期向项目经理汇报，完成其交办的其他工作。

(四)、各部门人员要求及岗位安排

岗位配置

	岗位数	每岗人数	班次	总人数	班况	排班
管理处办公室	-	3	-	3	-	-
项目经理	1	1	1	1	日班	每周 5 天，8 小时工作制
客服管家兼管理员	1	1	1	1	日班	做一休一，12 小时工作制
客服接待兼管理员	1	1	1	1	日班	做一休一，12 小时工作制
保洁部	-		-	35	-	-
保洁领班	1	1	1	1	日班	每周 6 天，7 小时工作制
保洁员(含垃圾分类)	26	1	1	26	日班	每周 6 天，7 小时工作制
垃圾清运工	3	1	1	3	日班	每周 6 天，7 小时工作制

垃圾房管理员	5	1	1	5	日班	每周 7 天, 6 小时工作制
保安部	-	-	-	33	-	-
保安领班	1	1	1	1	日班	每周 5 天, 8 小时工作制
北门岗	1	2	3	6	24 小时班制	做二休二, 12 小时轮岗
南门岗	1	2	3	6	24 小时班制	做二休二, 12 小时轮岗
商铺巡逻岗	1	2	3	6	24 小时班制	做二休二, 12 小时轮岗
小区巡逻岗	1	4	3	10	24 小时班制	做二休二, 12 小时轮岗
监控值守岗	1	1	2	2	24 小时班制	做二休二, 12 小时轮岗或者4班3运转, 每班8小时
工程维修部	-	1	-	2	-	-
维修人员	1	1	2	2	日班	做二休二, 12 小时轮岗
恬润一期公园	-	1	-	1	-	-
公园保洁员	1	1	1	1	日班	每周 6 天, 7 小时工作制
合计	-	-	-	74		74人中包含恬润公园保洁员1人, 不含道闸维保工程师1人

1、项目经理：1 人， 工作时间：八小时做五休二

高中及以上学历，有 6 年以上物业管理项目同等职务经验

熟悉房地产、物业管理和国家的相关法律法规；熟悉类似物业管理项目的整体运作

具有良好的领导、组织、协调能力，思路敏捷，语言表达能力强，具有较强的亲和力，

身体健康

岗位安排如下：

负责整个项目所有部门人员岗位安排及工作检查、与甲方负责人员工作协调、与总公司工作协调等事宜。

2、客服接待服务部：2 人， 工作时间：12 小时工作制 做一休一

中专及以上学历，年龄在 35 岁以下

有 3 年以上相关服务经验

熟悉掌握会务接待管理的整体运作流程，善于沟通及紧急事情的处理能力

具有良好的对外与服务中心内部协调沟通能力，思路敏捷，语言表达能力强

工作认真仔细，有极强的责任心

岗位安排如下：

3、秩序维护部：33 人， 工作时间十二小时制、做二休二 全年无休

年龄在 45 岁以下

具有 2 年以上物业管理安防工作经验，基本掌握安防、消防的工作流程，熟悉各类保安、

消防器材设备的使用方法

形象佳，行事机警

工作认真仔细，性格稳定，具有较强的责任心

无犯罪及过错历史，无不良嗜好

岗位安排如下：

领班：3 人，负责项目秩序维护、现场车辆及人员进出管理、停车场管理、消防安全管理、本班队员的工作安排及督促管理等。一人带一班，休息时有项目经理代理。

秩序维护员：30 人，负责项目秩序维护、现场车辆及人员进出管理、停车场管理、消防安全管理等。

4、环境清洁管理部：35 人， 工作时间：做六休一

年龄在 50 岁以下

从事过清洁服务专职工作，基本掌握保洁工作的操作流程及所需达到的标准

工作认真仔细，肯吃苦耐劳

人品端正无不良过往史

5、维修部：5 人（其中三人为镇物业公司人员，由第三方管理，物业公司发工资，第三方 2 人）。工作时间：做二休二 12 小时轮岗，及时响应及时维修。

本项目的物业服务内容与标准设定如下(《住宅物业管理服务规范》中三级标准):

(一) 综合管理服务

内容	服务要求
服务人员	<ol style="list-style-type: none"> 1) 服务人员应当取得与本岗位相适应的专业资格证书。 2) 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。 3) 服务人员应基本掌握物业管理基本法律、法规和标准,熟悉相关物业的基本情况,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。
客户接待	<ol style="list-style-type: none"> 1) 在管理区域内设有接待窗口; 2) 每年与客户沟通层面不低于65% 3) 投诉在 5 个工作日内予以回复; 4) 提供 2 种以上便民措施。
报修受理	一般维修 1 小时到场处理,在 1 天内完成。
质量管理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 有完整的管理制度; 2) 每天巡视管理区域 3 次以上; 3) 各类档案存在本项目的办公场所,接受顾客查询; 4) 购买基本的公共责任保险。
社区活动	国定节假日在管理区域内有必要的布置;每年举行 2 次以上社区公益活动。每年举行 3 次以上社区公益活动或社文体活动

(二) 公共区域清洁卫生服务

项目	内容	服务要求
基本要求	人员要求	应配备专职保洁人员负责住宅公共区域的环境清洁
	管理要求	掌握基本的保洁器具使用要求和保洁操作流程
楼内共用区域	走廊、门厅、楼梯/消防梯地面	1) 隔日清扫一次； 2) 地面清洁，无垃圾和积灰； 3) 门厅地面每周应拖洗 1 次
	电梯轿厢	1) 每日擦拭 2 次以上； 2) 轿厢四壁光洁明亮、无浮灰； 3) 操作面板、无灰尘、无擦痕。
	楼梯扶手、栏杆	每周擦拭 1 次，保持基本无灰尘。
	门、窗	每季度擦拭 1 次，目视洁净、明亮、无污迹。
	灭/防火设施	定期擦拭。
	天花板、公共灯具	每季度除尘和擦拭 1 次。
	平台，屋顶	1) 台风汛期之前，应及时清扫平台和屋顶； 2) 定期疏通落水管，保持排水畅通。
楼外公共区域	公共道路	每日清扫 2 次 以上；地面无杂物；明沟内无杂物、无积水。
	停车场及车库	1) 地面定期清扫，无堆物； 2) 坡道、地面无明显积水，每季应冲洗一次。
	健身、休闲设施	表面干净、整洁、无破损，无积灰、无污物、无乱涂写。
	水池（景）	1) 定期打捞漂浮物； 2) 水面清洁、无异味。
	绿化带/区域	无明显残枝枯叶。
	垃圾箱/桶分类设置	按要求配置分类垃圾箱/桶；确保垃圾无满溢。
垃圾收集与清运	居民自行投放至小区分类生活垃圾收集点，分类生活垃圾收集点每天开放不少于 4 小时，清运不少于 1 次。	

	外墙（幕墙）	根据合同约定，对外墙面/外幕墙定期清洗或粉刷，保持整洁和完好。
	石材养护	花岗岩、大理石地面定期进行保养，保持地面材质原貌。
其他	消毒灭害	1) 定期对垃圾箱/桶、垃圾房、污水水井、化粪池、绿地、设备房、楼道、停车场及配套设施等实施消杀灭害服务； 2) 做好白蚁防治工作。

(三) 公共区域秩序维护服务

内容		服务要求
基本要求	人员要求	年龄 55 岁以下占总人数 45% 以上。
	管理要求	1) 能正确使用消防、物防、技防器械和设备； 2) 配对讲装置和必要的安全维护器械； 3) 秩序维护人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）。
出入管理（门岗）		独立封闭式小区，1 个以上出入口，其中主出入口应 24 小时开放，并设立专职工岗 24 小时值守，其余出入口按约定时间开放。
技防		1) 有 3 种以上技防设施； 2) 安保监控范围涵盖所有出入口、单元口、车库人行出入口； 3) 有独立的安防、消防监控设备的工作场所，应安排专职人员 24 小时值守。
巡逻		1) 定时在管理区域内巡逻，覆盖 24 小时。 2) 巡逻路线应包含小区内重点区域。
车辆管理		1) 对车辆进行引导，车辆停放有序； 2) 车辆停放区域合理规划，有人员巡视和协助车辆停放事宜，及时处理车辆停放不规范情况。

(四) 公共区域绿化日常养护服务

项目	服务要求
管理要求	1) 具有相应绿化管理措施、养护计划及各类巡查台账记录 2) 绿化管理人员上岗时应着统一工作服并佩戴胸卡（胸牌）
集中绿化/面积	1) 绿地内植物覆盖率 80%以上，且群落、层次明显； 2) 集中绿化率达到8%以上。
草坪养护	1) 草坪种类为单季草； 2) 定期修剪，草面平整；杂草面积不大于 6%； 3) 草势生长良好，无明显枯黄； 4) 发现病虫害及时灭杀。
乔灌木养护	1) 地被、攀援植物适时修剪、土壤基本无杂草； 2) 篱、球表面圆整，基本无脱节； 3) 乔、灌木无二级枯枝； 4) 有针对性灭治病虫害，主要病虫害发生率低于 10%
重点树木养护 (若有)	应符合 GB/T 51168 的要求。
屋顶绿化(若有)	应符合 DB31/T493 的要求
花坛、花境养护	1) 每年 2 次以上花卉布置； 2) 缺枝倒伏不超过10 处； 3) 及时做好病虫害防治。
绿化标识标牌	设置宣传标语及禁止性行为告知。
室内绿化植物盆栽 养护(若有)	根据合同约定进行摆放。

（五）共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务

共用设施和共用设备日常管理标准，应符合表 E.1 的要求

表 E.1 共用设施和共用设备日常管理标准

项目	设备设施名称	维护管理要求
供电系统	公共电器箱/柜	1) 公共电器箱柜应上锁，表体干净； 2) 变（配）电柜运行正常，符合运行参数要求；电气连接可靠紧固；进出电缆封堵严密，通风、门锁、接地完好； 3) 有高压变电/配电的，高压用具应配置齐全，检测合格； 4) 突发事件响应快速，故障维修及时。
	公共照明（公共照明/泛光/霓虹/大堂照明吊灯）	1) 道路、楼道、通道等应保持公共照明设施完好； 2) 照明灯具线路无裸露，开关完好，无安全隐患； 3) 照明灯杆下方盖板应封闭。
弱电系统	电子防盗门/禁	1) 功能齐全，设施外观完好，24 小时正常运行； 2) 系统控制设备运行正常，电控锁、门磁工作正常；手动开门正常。
	楼宇对讲（含可视）	1) 功能齐全，设施外观完好，24 小时正常运行； 2) 对讲系统设备运行正常，人机对话（图像）清晰。
	电子防越报警（周界报警、电子围栏等）	1) 功能齐全，设施外观完好，24 小时正常运行； 2) 电子防越报警系统设备工作正常，功能测试符合要求；对受控点设防报警、撤防正常，报警响应时间符合设计要求，报警记录完整； 3) 电子防越报警系统设施无障碍物遮挡。
	监控摄像	1) 功能齐全，设施设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 室内外摄像机安装牢固、规范接线；主机和打印设备工作正常；显示器图像显示清晰； 3) 监控录像存储期应符合上海市安防系统管理要求。
	电子巡更	1) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 电子巡更系统设备运行正常，打印机工作正常；数据采集功能正常、记录完整。
	信息发布系统	1) 功能齐全，设施设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 信息发布系统设备运行正常，主机工作正常，显示功能符合要求； 3) 背景广播音响系统设备运行正常，声音清晰。

行人门禁闸机系统	1) 功能齐全，设施设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 闸机门机启闭正常，电子门锁工作正常。
----------	--

项目	设备设施名称	维护管理要求
	车辆道闸系统	1) 功能齐全, 设施设备外观完好, 24 小时正常运行; 2) 车辆道闸系统运行正常; 红外线传感器、计时、监控装置功能可靠; 车牌识别系统联网图像传递信息正常。
	消防系统	1) 消防系统养护应符合 GB 25201 和 GA 1283 的要求; 2) 功能齐全, 设施设备外观完好, 24 小时正常运行; 3) 消防系统设施设备运行正常, 定期做好维护保养工作, 按规定做好巡检, 记录完整; 4) 消火栓箱内设备应配备齐全, 符合消防管理的要求, 如有缺失及时补充; 5) 按要求配置灭火器箱, 定期巡检, 确保箱内灭火器处于有效状态; 6) 楼层防火门应处于常闭状态, 并确保启闭正常; 7) 室外消防栓及消防结合器应确保完好, 可随时启用。
	升降设备系统	1) 电梯维护保养应符合 TSG T5002 和 GB/T 18775 的要求; 2) 电梯系统应每年进行 1 次年检、限速器应 2 年校验 1 次 (运行超过 15 年的应每年检测校验) 并取得《安全使用许可证》及检验报告, 确保其运行可靠、安全; 3) 呼叫按钮及操作面板应确保完好, 轿厢内应张贴救助电话和乘客须知, 并设有应急呼叫按钮; 4) 发生电梯维修故障, 应在 30 分钟到现场。
给排水系统	二次供水设施	1) 功能齐全, 设施设备外观完好, 供水畅通, 水泵等共享设施设备保持正常运行; 2) 定期做好维护保养工作, 记录完整; 3) 管路无渗漏; 保温层完好, 绝热、防露、防冻效果良好; 4) 压力正常, 表具数据准确; 5) 水箱、蓄水池每年清洗不少于二次, 水质监测每季度一次, 水质应符合 DB31/T 1091 要求; 6) 水箱及蓄水池实行双人双锁管理。
	各类排水泵及管网	1) 功能齐全, 设施设备外观完好, 排水畅通, 无污水漫溢; 2) 定期做好维护保养工作, 记录完整; 3) 窨井盖完好, 保持污水排放畅通; 4) 集水井保持结构完好、井盖完整。
	二级生化处理	1) 二次生化处理设施设备使用功能完好; 2) 定期做好维护保养工作, 记录完整。
	空调系统	1) 空调系统应定期维护, 确保其工作正常, 管道完好, 阀件及仪表齐备, 无跑、冒、滴、漏; 2) 空调系统开启前测试运行控制和安全控制功能正常, 运行技术参数符合规定要求, 记录齐全; 3) 清洗消毒工作应符合 WS/T 394 和 WS/T 396 的要求; 4) 采用水质为冷媒的, 其水质应符合 WS/T 394 要求。

石湖荡镇恬润新苑综合管理服务项目

服务质量考核细则

一、考核管理单位和实施单位

- (一) 考核管理单位为恬润新苑居委会；
- (二) 考核实施单位为镇环卫有限公司、上海浦江绿化建设有限公司、镇物业管理有限公司、镇综合行政执法队、镇派出所和恬润新苑自管会；
- (三) 考核监管单位为镇城建中心。

二、考核对象和内容

- (一) 考核对象为恬润新苑综合管理服务项目中标方。
- (二) 考核内容由定量指标和定性评价组成。定量指标由环境卫生、绿化养护、小区物业、街面秩序、保安月考核等项目构成。定性评价由人员管理、基础台账、投诉信访情况等项目构成。

三、考核方法和形式

- (一) 根据环境卫生、绿化养护、小区物业、街面秩序、保安管理的常态要求，对中标方提供的服务质量进行检查，并根据考核细则进行评分。
- (二) 考核方式由日常检查和专项检查相结合，以日常检查为主，专项检查为辅。
- (三) 定量指标每月进行一次考核，考核分为 100 分，各定量指标项目按 20%的比例计入月考核分；定性指标每季度考核一次，考核分为 10 分。每季度产生一次季度总评（百分制）。

季度总评=定量指标每月考核的平均分*90%+定性评价考核分。

四、考核结果的应用

中标方必须服从考核管理和实施单位的日常监督管理，由考核管理和实施单位根据本考核细则对中标方提供的服务质量进行考核，考核管理根据每季度的考核情况支付经费。

考核优秀（90 分以上）的，按合同全额支付季度服务费用；考核良好（80 分以上）的，按合同支付季度服务费的 90%；考核一般（70 分以上）的，按合同支付季度服务费的 80%；考核合格（60 分以上）的，按合同支付季度服务费的 70%；考核不合格（60 分以下）的，按合同支付季度服务费的 60%，考核指标详见附件。

五、其他

各项考核指标将根据区有关部门对我镇的考核标准的变更而做相应的调整。

附件：

- 1、环境卫生考核指标；

-
- 2、绿化养护考核指标；
 - 3、小区物业考核指标；
 - 4、城市管理考核指标；
 - 5、保安考核指标；
 - 6、定性指标。

环境卫生考核指标（环卫公司负责）

序号	考核项目	考核内容	分值	评分细则	备注
1	道路保洁 (50分)	路面与沟底	20	路面或沟底有各类零星垃圾、粪便、污水、污物、小包垃圾等每处扣1分。	
				路段内泥沙明显、路面不见本色，污染面积3平方以下每处扣3分；3平方以上每处扣10分。	
				窨井进水口不洁，格栅沟眼不通等每处扣1分。	
		商圈路面	15	商圈路面有暴露垃圾3平方以下扣3分。	
				商圈路面有暴露垃圾3平方以上扣10分。	
				商圈路面及行道树树穴内有零星垃圾、粪便、小包垃圾等每处扣1分。	
				绿化带内有白色垃圾每处扣1分。	
		垃圾容器	5	道路废物箱严重破损、分类标识破损每处扣2分。	
				废物箱周边有垃圾、油污，废物箱箱门敞开未关闭每处扣1分。	
				环卫垃圾桶游街、桶体不洁等每处扣1分。	
工具机具	5	保洁工具、机具使用不规范、容貌不整洁每次扣1分。			
服务规范	5	保洁人员未按规定着装、作业时间内离岗脱岗、聚众聊天、作业扰民等每次扣1分。			
2	沿街商铺生活垃圾上门收集与道路废物箱分类收集 (25分)	沿街商铺生活垃圾上门收集	20	有垃圾分类或上门分类收集宣传内容，商铺员工知晓率高。没有宣传内容的扣1分；完全不知晓的扣1分；知晓但不了解细节（如收集方式、时间、频次）扣1分。	
				生活垃圾分类存放且分类实效良好。分类收集容器无任何标识的扣1分；分类实效不佳的扣1分；未按产生的垃圾种类设置分类收集容器或存放区域的扣2分。	
				商铺周边无明显零散垃圾、袋装垃圾，发现成堆或小包垃圾每处扣1分。	
				发现混装混运或经举报查实混装混运的扣10分。	

				执行“不分类不收运”不力，收运实效不佳的扣2分。	
				未按要求实施上门收集（收集时间、收运频次与规定或约定不符），或收集时间内存在无故不收、漏收的商户的每户扣1分。	
序号	考核项目	考核内容	分值	评分细则	备注
2	沿街商铺生活垃圾上门收集与道路废物箱分类收集	沿街商铺生活垃圾上门收集		建立每日收运台账以及检查反馈考核等相关制度，未建立的扣2分，制度不全扣1分。	
				收运装备车辆和容器整洁规范，装备车辆未张贴分类标识的每处扣1分；标识错误的每处扣1分；装备车辆和容器明显不洁的每处扣1分。	
		道路废物箱分类收集	5	道路废物箱设置规范，箱体完好。设置不规范扣1分；有破损、严重锈蚀的每处扣1分。	
				废物箱分类标识不规范每张扣1分；分类标识有明显污渍、破损的每张扣1分。	
				废物箱箱体大面积污渍和积尘的扣1分；周边有零星垃圾或小包垃圾扣1分；废物箱满溢扣1分。	
				废物箱分类收集容器内垃圾分类实效良好，发现可回收物内含大量干垃圾的每处扣2分。	
				落实分类收集车辆，发现废物箱垃圾收集过程中混装混运或经举报查实混装混运的扣5分；收集车辆没有明显物理分隔的扣2分。	
分类收集车辆车身干净整洁，标识清晰规范。未张贴标识、标识错误的每处扣1分；标识不清晰或有破损的每处扣1分；车容车貌不洁的扣1分。					
3	垃圾房保洁（25分）	垃圾箱房保洁与周边环境	10	垃圾箱房内外地面有垃圾散落、污迹污水或存在明显异味，污水沟渠水体黑臭，垃圾残留，发现一处扣1分。	
				分类桶桶身整洁干净，内外壁及底部有污垢扣1分。	
				垃圾箱房门敞开未关闭或各类垃圾未堆放在指定区域发现一处扣1分。	
				垃圾箱房垃圾满溢未及时清运，发现一次扣2分；各类垃圾堆放点标识缺失不规范发现一处扣1分；堆放点内各类垃圾混装混运发现一次扣10分。	

				垃圾箱房周边环境脏乱、乱堆物，墙面乱张贴乱涂写发现一处扣 1 分。	
				垃圾箱房内部乱堆物、环境脏乱差或挪作他用，发现一次扣 10 分。	
		垃圾箱房设施设备	5	垃圾箱房未设置“六定”标识牌或设置不规范每处扣 1 分。	
序号	考核项目	考核内容	分值	评分细则	备注
3	垃圾房保洁	垃圾箱房设施设备		垃圾桶分类标识破损或不清晰，发现一处扣 1 分；垃圾箱房破损、残缺、铁门锈蚀达 20%，发现一处扣 1 分，垃圾箱房通风不畅、水龙头滴漏发现一处扣 1 分。	
		垃圾分类实效	10	四分类成组设置，缺少任意一种，扣 5 分。	
				分类桶标识清晰规范，按指定区域摆放有序，发现缺损不规范每处扣 1 分。	
				垃圾分类纯净度高，湿垃圾纯净度 95%，抽查 5 组干湿垃圾桶，有少量混杂每个桶扣 1 分，大量混杂的每个桶扣 2 分；可回收和有害垃圾抽查各一个桶，不达标的扣 1 分。	
		垃圾房管理制度、标准规范、垃圾分类责任书和公示牌上墙，缺失破损每处扣 1 分。			
总分			100		

附件二:

绿化养护(绿地)考核指标(绿化公司负责)

序号	考核项目	考核内容	考核分值	评分细则	备注
1	绿地景观 (10分)	绿地保存率100%,景观面貌整体良好,调整及时有计划,无违规操作、侵占绿地、毁绿现象。	10	绿地枯死裸露、侵占绿化、毁绿发现一处满一平米,扣1分。	
2	植物 (35分)	乔木	10	无死株(濒死株),无明显倾斜,树冠饱满,长势好。	树木支撑、牵拉、绑扎每季检查、发现松脱、损枝存在隐患,发现一处扣2分。
		灌木	10	无死株(濒死株),树冠饱满,适季开花,长势好。	10天内对残花及时修整,清除萌蘖枝、保持树形整体圆润饱满。未及时修剪清理扣1分。
		草坪	10	长势良好,无明显杂草,草坪切边规范。	地被切边深度、宽度 $\leq 15\text{cm}$,与园路、地面边口整齐。5-7月份,每月修剪不少于2次;其余月份,每月修剪不少于1次,漏一次或发现切边不规范满3处扣2分。
		地被花卉	5	地形饱满,栽植规范,花境层次错落有致,花坛布置效果好。	无枯枝枯叶、修剪及时。花灌木花后10天内及时修剪。无按照季节、时间节点,发现一处扣2分。
3	有害生物 (10分)	无明显病虫害、杂草。	10	单种乔木病虫害受害株数 ≤ 3 株,单种灌木病虫害受害株数 ≤ 10 株,单种地被或绿篱植物病虫害受害面积 $\leq 1\text{m}^2$,发现一处扣2分。	
4	土壤覆盖 绑扎支撑 (5分)	土壤无板结,无明显石砾,施肥有计划,绑扎支撑规范,无嵌入树干现象。	5	土壤无板结,及时干旱季节抗旱浇水每周不少于2次。植物绑扎不规范,存在安全隐患,有明显石砾,发现一处扣1分。	
5	设施 (5分)	设施设置协调,维护完好无缺失。	5	花镜、花台、花箱等设施损坏不及时修理发现一处扣1分。	
6	保洁及其它 (10分)	绿地内无生活、建筑垃圾,绿地、广场、道路排水通畅,重要位置无黄土裸露。	10	绿地范围范围内发现彩色垃圾,积水,有一处扣1分。	
7	作业规范 (25分)	绿化补种施工规范	5	无及时补种、规范补种发现一处扣1分。	
		植物修剪适季 适树技术规范	10	无按季节修剪、不规范修剪发现一处扣3分。	

		养护作业操作规范	10	违规作业、无工完场清发现一次扣2分。	
总分			100		

绿化养护（行道树）考核细则（绿化公司负责）

序号	考核项目	考核内容	考核分值	扣分标准	备注
1	补种 (5分)	补种适季及时,品种一致,规格基本一致,无死株、无缺株,长势好	5	春季4月30日前、秋季11月30日前补种完成.未及时发现一棵扣1分。	
2	树体 (30分)	树体整体挺直,树枝不影响行人、车辆通行,分支点基本统一	10	树枝树体影响安全隐患有一处扣1分。	
		树体无异物嵌入或缠绕、无晾晒	5	发现一处扣1分。	
		树体无枯枝烂头或枝条折损、萌孽枝	10	未及时清理、剥萌芽枝,满10棵扣1分。	
		基本无未处理的树洞,无明显倾斜	5	为及时补树洞和创面保护,发现一处扣2分。	
3	树冠 (20分)	树冠基本圆整统一	10	影响树冠整齐,有10处扣1分。	
		与各项公用设施无明显矛盾	10	影响公共设施,未及时修剪,有一处扣3分。	
4	病虫害 (15分)	无明显病虫害危害状	15	无明显病虫害危害,做好方翅网蝽、白粉病、煤污病、星天牛等重点有害生物防控。无及时防控扣5分。	
5	保洁 (5分)	树穴无杂草、垃圾	5	发现一处扣1分。	
6	附属设施 (15分)	树穴覆盖规范,设施完好,无空秃和缺失,无安全隐患	10	无及时修复、树穴不规范有一处扣1分。	
		支撑绑扎规范	5	不规范绑扎有一处扣1分。	
7	作业	养护技术规范、措施到位	5	违规操作修剪、种植、防台措施不到位扣一分。	

	(10分)	养护作业操作文明规范	5	无工完场清有1次扣1分。	
总分			100		

注：绿化养护考核分共100分，行道树养护、绿地养护各占50%。

附件三：

小区物业考核细则（物业公司负责）

序号	考核项目	考核内容	分值	评分细则	备注
1	规章制度 (20分)	建立物业入伙制度（临时用电用水、装修管理等）	5	制度、工作标准建立健全符合5分，每发现一处不完善扣1分；未制定具体的落实措施扣2分，未制定考核办法扣3分。	
		制订服务公约	5		
		建立管理服务制度与岗位职责	5		
		建立紧急事件预案，并有效运作	5		
2	服务形象 (20分)	服务人员统一着装	8	发现一人次不符合扣1分	
		服务人员举止文明、服务热情、严守岗位	8	发现一人次不符合扣1分	
		服务人员熟悉区域情况	4	发现一人次不符合扣1分	
3	环境卫生 (20分)	环卫设施设备外观整洁完好	4	发现一处不符合扣1分	
		道路、场地、楼道等公共部位无明显纸屑、垃圾	4	发现一处不符合扣1分	
		小区内无乱设摊点、乱设广告牌、乱堆放现象	4	发现一处不符合扣1分	
		公共设施设备无蛛网、浮尘	4	发现一处不符合扣1分	
		垃圾房每日一清	4	发现一处不符合扣1分	
4	公共秩序维护及安全防范 (20分)	安全秩序护卫人员统一着装，训练有素，举止规范	4	发现一人次不符合扣0.5分	
		实行24小时巡逻，确保道路畅通	4	不定期抽查，脱岗30分钟以上，每次扣4分	
		早晚高峰站立形象岗、指挥交通	4	不定期抽查，发现一次不符合扣0.5分	
		街面车辆管理有序停放	4	发现一处不符合扣0.5分	
		1、对业主或物业使用人（商家）违法搭建、违章装修等行为及时制止、对不听劝阻上报甲方，有记录； 2、无自身违法搭建、违章装修等行为。	4	1、对业主或物业使用人（商家）违法搭建、违章装修等行为未及时制止，不作为，发现一次扣1分； 2、自身违法搭建、违章装修等行为，发现一次扣4分。	
5	绿化养护	花草树木长势良好、修剪整齐，	8	发现一处扣1分	

	(20分)	无枯死、大面积虫害与缺损			
		绿化带无明显杂物、垃圾	7	发现一处扣1分	
		按季节喷洒农药,防治虫害	5	发现一次不喷洒扣5分。	
总分			100		

附件四:

城市管理考核指标(城管中队负责)

序号	考核项目	考核内容	分值	评分细则	备注
1	占道设摊、跨门经营	管理区域无擅自占道设摊经营、宣传,无跨门经营等影响市容环境卫生等现象。	10	每发现一处扣1分	
2	乱悬挂、乱晾晒、乱堆物	管理区域内主要道路的树木和护栏、电线杆等公共设施上无吊挂、晾晒物品,主要道路、绿化带等公共区域无乱堆物现象。	10	每发现一处扣1分	
3	乱张贴、乱刻画、乱涂写	管理区域内建筑物、电线杆、树木、公共设施无张贴广告、悬挂商品、乱涂乱刻现象。	10	每发现一处扣1分	
4	店招、店牌设置规范	管理区域内门店无明显违规或安全隐患招牌,无占道摆放灯箱或一店多招等现象。	5	每发现一处扣1分	
5	夜排档扰民	管理时间内无夜排档扰民、无排档用具占道。夜排档垃圾成堆堆放,未及时发现,未上报相关部门。	5	每发现一处扣1分	
6	车辆停放	管理区域内无非机动车随意停放现象。	5	每发现一处扣0.5分	
7	装修垃圾	管理区域内装修垃圾无散乱堆放、无彩条布围栏,督促业主及时清运装修垃圾。	5	每发现一处扣1分	
8	乱倒生活、餐厨垃圾	管理区域内无偷倒生活垃圾、餐厨垃圾现象。存在成堆成片垃圾,未及时发现、未及时上报有关部门并处理。	5	每发现一处扣2.5分	
9	违法搭建	管理区域内新增违法搭建未及时发现、未第一时间制止、未及时上报有关部门。	10	每发现一处扣2分	
10	破墙开店、违规装修	管理区域内存在违规装修(例如新增破墙开店、破坏承重墙等)未及时发现、未第一时间制止、未及时上报有关部门。	10	每发现一处扣2.5分	
11	占绿毁绿	管理区域内新增占绿毁绿现象未及时发现、未第一时间制止、未及时上报有关部门。	10	每发现一处扣2分	
12	媒体曝光	是否出现负面影响被媒体、政务网曝光或其它相关部门的点名批评现象。	5	每发现一处扣2.5分	
13	每周汇报	每周向综合行政执法队汇报所管辖区	4	逾期完成一次扣1分	

		域内的工作情况			
14	突发性事件	发生突发性事件, 必须及时到达指定位置, 接受统一安排调度	4	未及时到位并接受调度的一人一次扣 1 分	
15	奖励项目	日常工作中得到区、镇相关部门及市民代表表扬的。	2	每发现一处奖励 1 分	

注: 1、被市级督查发现 1-11 项问题, 未及时整改, 并无回复意见 (或回复意见未被市级督查认可), 则 10 倍扣分; 被区级督查发现 1-11 项问题存在, 则双倍扣分。

附件五:

恬润新苑物业保安考核指标 (派出所负责)

序号	考核内容	分值	评分细则	得分
1	确保合同规定的保安数量、年龄范围、装备规范、上岗记录	20 分	保安数量、上岗证, 每起 5 分, 其他发现一次 1 分	
2	制定好保安固定岗位、巡逻岗位、监控岗位等职责	10 分	未按设置岗位及岗位职责, 每起 0.2 分	
3	制定奖惩制度, 接受居民监督, 制定内部管理条例, 落实每月考核制度	20 分	保安负责人, 每月对照制度, 对保安考核, 并公布, 弄虚作假的每起 5 分	
4	制定停车、车位、进出小区等车辆、人员的管理登记制度, 早、晚高峰时段等汽车拥堵时应急机制	15 分	临时车未登记, 发现一起扣 1 分, 拥堵, 造成 110, 每起扣 2 分	
5	制定消防管理、非机动车充电、楼道堆物、商铺经营等长效管理制度, 并落实好专人	20 分	该发现而未发现的, 被投诉、每起 1 分, 造成火警等有影响事件的, 每起 5 分	
6	做好门卫、巡逻、监控、消防等台帐, 落实岗位责任制, 既管事又服务居民, 有据可查	10 分	每日台帐, 须白班夜班班长核查, 签字, 保安负责人每日签字, 自查自纠。每起 0.5 分。小区内居民求助等电话, 在 5 分钟内赶到, 并逐级汇报, 监控室建立台帐制度, 包括调查监控。每起 0.5 分	
7	对重大或特殊事项, 可以一事一议, 或会同职能部门协调处理	5 分	发现的重大事项, 漏报、瞒报, 每起扣 2 分, 造成影响的直接扣 5 分。	

附件六:

定性评价考核细则（恬润新苑居委会和自管会负责）

序号	考核项目	考核内容	分值	评分细则	备注
1	基础管理	根据服务面积合理配置工作人员，并按工种统一着装。（管理、保安、保洁、绿化、街面巡查）	2	未按要求配置作业人员，发现一起扣0.5分，着装不规范的发现一起扣0.1分。	
2		办公场所标识清楚、整洁有序，按规定上墙公示信息。	1	办公场所杂乱，发现一起扣0.1分，公示信息未按要求上墙公示的，发现一起扣0.1分。	
3	制度管理	各项管理制度、应急预案（防疫、消防、防汛防台等）	2	管理制度缺失，每一项扣0.5分。	
4	基础台账	日常工作及巡查记录（消防档案、防疫台账、巡查日志、工作日志等）	3	工作台账缺失，每发现一起扣0.5分；工作台账未能按时编制的发现一起扣0.1分。	
5	投诉处理	投诉记录及处理意见	2	投诉不属实不扣分；投诉、信访未及时调查处理的，一次扣0.5分。	
总分			10		