



项目编号：310114000251112151683-14290256

德富路 1288 号物业管理服务

竞 争 性 磋 商 文 件

采购单位：上海市嘉定区机关事务管理局

集中采购机构：上海市嘉定区政府采购中心

2025年11月28日

2025年11月28日

目 录

第一章 采购邀请

第二章 供应商须知

第三章 政府采购主要政策

第四章 采购需求

第五章 竞争性磋商程序及评审办法

第六章 磋商响应文件有关格式

第七章 合同文本

第八章 质疑受理要求及附件

第一章 采购邀请

根据《中华人民共和国民法典》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及相关法律、法规之规定，上海市嘉定区政府采购中心受采购人委托，对**德富路 1288 号物业管理服务**进行国内竞争性磋商采购，特邀请合格的供应商参加磋商。

一、合格的供应商必须具备以下条件：

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》已登记入库的供应商，详情请登陆“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）；
3. 其他资质要求：**（1）提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函及没有重大违法记录的声明；（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）本项目面向中、小、微型企业采购；（4）本次招标不接受联合响应。**

二、项目概况：

- 1、项目名称：**德富路 1288 号物业管理服务**
- 2、项目编号：**310114000251112151683-14290256（代理机构内部编号：2025—b017）**
- 3、预算编号：1426-00004855。
- 4、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：**该物业项目是区国资委、团委、民政局等行政事业单位集中办公点。需要为公共区域的物业综合管理、公共建筑物及附属设施设备运行维护与零星维修、公共区域安全保卫服务、公共区域保洁服务、公共区域户外绿化养护等提供物业管理服务保障。**
- 5、交付地址：嘉定区德富路 1288 号。
- 6、交付日期：**2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日**
- 8、采购预算金额：**2600400.00 元（国库资金：2600400.00 元）**

9、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。

三、磋商文件的获取

1、合格的供应商可于 2025-12-02 本公告发布之日起至 2025-12-09，登录“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）在网上招标系统中上传如下材料：

无。

2、凡愿参加磋商的合格供应商可在 2025-12-02 至 2025-12-09，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59 的时间内下载（获取）磋商文件并按照磋商文件要求参加磋商。

3、获取竞争性磋商文件其他说明：无。

注：供应商须保证所提交的响应文件、资料的内容真实、完整、有效、一致，如递交虚假的响应文件、资料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由供应商承担。

四、磋商响应截止时间和磋商时间：

1、磋商响应截止时间：2025-12-15 13:00:00。迟到或不符合规定的响应文件恕不接受。

2、磋商时间：2025-12-15 13:30:00。

五、磋商响应文件递交地点和磋商地点

1、磋商响应文件递交地点：供应商应根据有关规定和方法，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（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）（简称：电子采购平台）电子招投标系统提交。

2、磋商地点：上海市嘉定区嘉戡公路 118 号行政服务中心 551 室。

3、磋商所需携带其他材料：**法定代表人授权委托书和被授权人身份证原件及复印件或法定代表人身份证明书和法人身份证原件及复印件、可以无线上网的笔记本电脑及提交响应文件时所用的数字 CA 证书出席磋商会议。**

六、发布公告的媒介：

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

七、其他事项

根据上海市财政局《关于上海市政府采购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，本项目竞争性磋商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。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。

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

八、联系方式

1、采购人：上海市嘉定区机关事务管理局

地址：博乐南路 111 号

联系人：陈佳艳

电话号码：021-69989668

2、集中采购机构：上海市嘉定区政府采购中心

地址：嘉定区嘉戡公路 118 号新行政服务中心 562 室

联系人：钱自江

电话号码：69989505

第二章 供应商须知

前附表

本附表是对供应商须知说明，与“供应商须知”部分具有同等的法律效力，务请各供应商注意。

序号	内容提要	内容规定
1	项目名称	德富路 1288 号物业管理服务
2	询问	书面询问提交截止时间：报名截止期后一工作日上午 11:00 前 书面询问提交地点：上海市嘉定区嘉戩公路 118 号新行政服务中心 562 室。 联系人：钱自江 联系方式：69989505
3	磋商响应截止/磋商日期、时间、地点	磋商响应截止时间：2025-12-15 13:00:00 磋商时间：2025-12-15 13:30:00 磋商地点：上海市嘉定区嘉戩公路 118 号行政服务中心 551 室。 供应商应按磋商文件所规定的时间准时参加本次竞争性磋商的各项活动，如有缺席，按自动弃权处理。
4	磋商前答疑会	不召开
5	踏勘现场	不组织
6	磋商响应有效期	不少于 90 天
7	磋商保证金	不收取
8	交付日期	2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日
9	联合体响应	不允许
10	采购面向企业分类	本项目仅面向中、小、微型企业采购
11	小微企业价格扣除百分比	0%
12	分包	本次项目允许分包。(提供意向分包协议书) 具体要求： (1) 可以分包履行的具体内容：绿化养护、消防维保、

		<u>电梯维保、空调维保、外墙清洗；</u> <u>(2)允许分包的金额或者比例:绿化养护预算金额 56200 元、消防维保预算金额 64500 元、电梯维保预算金额 83400 元、空调维保预算金额 124000 元、外墙清洗预算金额 32000 元；</u> <u>(3) 接受分包合同企业应具备资格条件（如有）：电梯维保：具有特种设备安装改造维修许可证；外墙清洗：提供外墙清洗相应的专业资质；</u> <u>(4) 其他要求：无。</u>
13	转包	不得转包。
14	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	物业管理
15	政采贷	有需求的供应商可登陆上海市政府采购网政采贷金融服务模块获取“政采贷”信息、在线办理贷款业务。
16	“★”要求	★5.1 依据本项目的招标范围和内容, 中标人以“☐半包、☒全包”方式实施物业管理服务, 采购人向中标人支付固定物业管理服务费用（以中标价为准），盈余或亏损均由中标人享有或承担的计费方式。（提供承诺函，格式自拟）

供应商须知

一、总则

1. 概述

1. 1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备竞争性磋商条件。

1. 2 本磋商文件仅适用于《采购邀请》和《供应商须知》前附表中所述采购项目的竞争性磋商采购。

1. 3 磋商文件的解释权属于《采购邀请》和《供应商须知》前附表中所述的采购方。

1. 4 参与采购活动的所有各方，对在参与磋商过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购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，本项目磋商相关活动在上海市政府采购信息管理平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。

2. 定义

2. 1 “采购项目”系指《供应商须知》前附表中所述的采购项目。

2. 2 “服务”系指磋商文件规定的供应商为完成采购项目所需承担的全部义务。

2. 3 “采购方”系指《供应商须知》前附表中所述的组织本次磋商的集中采购机构和采购人。

2. 4 “供应商”系指从采购方处按规定获取磋商文件，并按照磋商文件向采购方提交响应文件的供应商。

2. 5 “成交供应商”系指成交的供应商。

2. 6 “甲方”系指采购人。

2. 7 “乙方”系指成交并向采购人提供服务的供应商。

2. 8 磋商文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2. 9 “电子采购平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）。是由市财政局建设和维护。

3. 合格的供应商

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

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

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

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

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

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

4. 合格的服务

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

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

5. 磋商费用

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

7. 询问与质疑

7.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购方提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对供应商的询问，采购方将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 供应商认为磋商文件、磋商过程或成交结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购方提出质疑。按照本项目责任分工，质疑事项涉及磋商组织程序、成交结果等的，供应商提出质疑的对象为集中采购机构；质疑事项涉及项目采购需求的，供应商提出质疑的对象为采购人；供应商提出质疑但无法区分质疑对象的，先交由集中采购机构梳理区分再行使质疑。其中，对磋商文件的质疑，应当在其获得磋商文件之日(以电子采购平台上显示的申请获取时间为准)起七个工作日内提出；对磋商过程的质疑，应当在各采购程序环节结束之日起七个工作日内提出；对成交结果的质疑，应当在成交公告期限届满之日起七个工作日内提出。

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

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

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

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

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

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网

(<http://www.ccgp.gov.cn>) 右侧的“下载专区”下载。

7.5 供应商提起询问和质疑,应当按照《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)及《上海市嘉定区政府采购中心供应商询问、质疑处理规程》的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《供应商须知》第7.3条和第7.4条规定的,采购方将当场一次性告知供应商需要补正的事项,供应商超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的,视为放弃质疑。

质疑函的递交宜采取当面递交形式。质疑联系方式详见第八章。

7.6 采购方将在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复,并以书面形式通知提出质疑的供应商和其他有关供应商,但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.7 对供应商询问或质疑的答复将导致磋商文件变更或者影响招标活动继续进行的,采购方将通知提出询问或质疑的供应商,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 供应商在本磋商项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则,不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为;“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料,谎报、隐瞒事实的行为,包括供应商之间串通磋商等。

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

8.3 采购方将在解密后至评审前,通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关供应商信用记录,并对供应商信用记录进行甄别,对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大违法案件当事人名单、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商,将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询

记录，采购方将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

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

9. 其他

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

二、磋商文件

10. 磋商文件构成

10. 1 磋商文件由以下部分组成：

- (1) 采购邀请（竞争性磋商公告）
- (2) 供应商须知
- (3) 政府采购主要政策
- (4) 采购需求
- (5) 竞争性磋商程序及评审办法
- (6) 响应文件有关格式
- (7) 合同文本
- (8) 质疑受理要求及附件
- (9) 本项目磋商文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）

10. 2 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，并按照磋商文件的要求提交响应文件。如果供应商没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对磋商文件在各方面作出实质性响应，则响应有可能被认定为无效标，其风险由供应商自行承担。

10. 3 供应商应认真了解本次磋商的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响磋商响应报价的资料。一经成交，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由供应商负责。

10. 4 供应商应按照磋商文件规定的日程安排，准时参加项目磋商有关活动。

11. 磋商文件的澄清和修改

11. 1 对在提交响应文件截止之日 5 天以前收到的澄清要求，采购方需要对

磋商文件进行澄清、答复的；或者在磋商响应截止前的任何时候，采购方需要对磋商文件进行补充或修改的，采购方将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布。如果澄清或修改的内容可能影响磋商文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距磋商响应截止时间不足 5 天的，则相应顺延磋商响应截止时间。延长后的具体磋商响应截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11. 2 澄清或修改公告的内容为磋商文件的组成部分。当磋商文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11. 3 磋商文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或更正公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为磋商响应的依据，否则，由此导致的风险由供应商自行承担，采购方不承担任何责任。

11. 4 采购方召开答疑会的，所有供应商应根据磋商文件或者采购方通知的要求参加答疑会。供应商如不参加，其风险由供应商自行承担，采购方不承担任何责任。

12. 踏勘现场

12. 1 采购方组织踏勘现场的，所有供应商应按《供应商须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。供应商如不参加，其风险由供应商自行承担，采购方不承担任何责任。采购方不组织踏勘现场的，供应商可以自行决定是否踏勘现场，供应商需要踏勘现场的，采购方应为供应商踏勘现场提供一定方便，供应商进行现场踏勘时应当服从采购方的安排。

12. 2 供应商踏勘现场发生的费用由其自理。

12. 3 采购方在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12. 4 采购方在踏勘现场中口头介绍的情况，除采购方事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成磋商文件的组成部分以外，其他内容仅供供应商在编制响应文件时参考，采购方不对供应商据此作出的判断和决策负责。

三、响应文件

13. 响应的语言及计量单位

13. 1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购方就有关磋商事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的响应文件视同未提供。

13. 2 响应计量单位，磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；磋商文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

14. 磋商响应有效期

14. 1 响应文件应从解密之日起，在《供应商须知》前附表规定的磋商响应有效期内有效，磋商响应有效期最少为 90 天。磋商响应有效期比磋商文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效响应。

14. 2 在特殊情况下，在原磋商响应有效期期满之前，采购方可书面征求供应商同意延长磋商响应有效期。供应商可拒绝接受延期要求而不会导致保证金被没收。同意延长有效期的供应商需要相应延长保证金的有效期，但不能修改响应文件。

14. 3 成交供应商的响应文件作为项目服务合同的附件，其有效期至成交供应商全部合同义务履行完毕为止。

15. 响应文件构成

15. 1 响应文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15. 2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以第四章《采购需求》规定为准。

16. 商务响应文件

16. 1 商务响应文件由以下部分组成：

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

17. 磋商响应函

17. 1 供应商应按照磋商文件中提供的格式完整地填写《磋商响应函》。

17. 2 供应商不按照磋商文件中提供的格式填写《磋商响应函》，或者填写不完整的，评审时将按照第五章《竞争性磋商程序及评审办法》中的相关规定予以扣分。

17. 3 响应文件中未提供《磋商响应函》的，为无效响应。

18. 报价一览表

18. 1 供应商应按照磋商文件和电子采购平台电子招投标系统提供的响应文件格式完整地填写《报价一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18. 2 《报价一览表》是为了便于采购人、集中采购机构解密，《报价一览表》内容在解密时将当众公布。

18. 2 供应商未按照磋商文件的要求和电子采购平台电子招投标系统提供的响应文件格式完整地填写《报价一览表》、或者未提供《报价一览表》，导致其磋商不成功的，其责任和风险由供应商自行承担。

19. 报价

19. 1 供应商应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。供应商应根据“项目采购需求”和“合同条款”的规定进行报价，除《采购需求》中另有说明外，报价应当是供应商为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。经通知参加磋商的供应商，在磋商结束后还有一次最终报价的机会。

19. 2 报价依据：

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

19. 3 供应商提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。供应商不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19. 4 除《采购需求》中说明并允许外，每一种单项服务的报价以及采购项目的总价均只允许有一个报价，响应文件中包含任何有选择的报价，采购方对于其响应均将予以拒绝。

19. 5 报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的磋商报价，采购方均将予以拒绝。

19. 6 供应商应按照磋商文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19. 7 报价应以人民币报价。

20. 资格条件及实质性要求响应表

20. 1 供应商应当按照磋商文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件及实质性要求响应表》，以证明其响应符合磋商文件规定的所有合格供应商资格条件及实质性要求。

20. 2 响应文件中未提供《资格条件及实质性要求响应表》的，为无效响应。

21. 与磋商有关的响应文件主要内容索引表

21. 1 供应商应按照磋商文件提供的格式完整地填写《与磋商有关的响应文件主要内容索引表》。

21. 2 《与磋商有关的响应文件主要内容索引表》是为了便于磋商。《与磋商有关的响应文件主要内容索引表》与响应文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时按照《供应商须知》第 30 条“响应文件不一致的修正”规定处理。

22. 技术响应文件

22. 1 供应商应按照《采购需求》的要求编制并提交技术响应文件，对采购方的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其响应的服务符合磋商文件规定。

22. 2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

23. 响应文件的编制和签署

23. 1 供应商应按照磋商文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

23. 2 响应文件中凡磋商文件要求签署、盖章之处，均应由供应商的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及供应商的公章。供应商名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署响应文件，则必须按磋商文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如供应商自拟授权书格式，则其授权

书内容应当实质性符合磋商文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容)并将其附在响应文件中。响应文件若有修改错漏之处,须加盖供应商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。响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商自负。

其中对《磋商响应函》、《报价一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格条件及实质性要求响应表》以及《依法缴纳税收和社会保障资金、近三年没有重大违法记录的声明》,供应商未按照上述要求加盖公章的,其响应无效;加盖公章,但没有法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署,或者其他填写不完整的,磋商时将按照第五章《竞争性磋商程序及评审办法》中的相关规定予以扣分。

23. 3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策,也是政府采购应尽的义务和职责,需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前,少数供应商制作的响应文件存在编写繁琐、内容重复的问题,既增加了制作成本,浪费了宝贵的资源,也增加了评审成本,影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求,提请供应商在制作响应文件时注意下列事项:

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

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

四、响应文件的递交

24. 响应文件的递交

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

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

采购方认为必要时,可以要求供应商提供文件原件进行核对,供应商必须按时提供,否则视作供应商放弃潜在成交资格,并且采购方将对该供应商进行调查,

发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

24. 3 供应商应充分考虑到网上磋商可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上磋商的任何技术故障、操作失误造成供应商响应内容缺漏、不一致或磋商失败的，采购方不承担任何责任。

25. 磋商响应截止时间

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

25. 2 在采购方按《供应商须知》规定酌情延长磋商响应截止期的情况下，采购方和供应商受磋商响应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 在磋商响应截止时间后上传的任何响应文件，采购方均将拒绝接收。

26. 响应文件的修改和撤回

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

五、响应文件解密

27. 解密

27. 1 采购方将按《采购邀请》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解密。

27. 2 解密程序在电子采购平台进行，所有上传响应文件的供应商应登录电子采购平台参加解密。主要流程为签到、解密，每一步骤均应按照电子采购平台的规定进行操作。

27. 3 响应文件提交截止，电子采购平台显示解密后，供应商进行签到操作，供应商签到完成后，由采购方解除电子采购平台对响应文件的加密。供应商应在规定时间内使用数字证书对其响应文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，供应商应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的供应商，其响应将作无效标处理。因系统原因导致供应商无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如电子采购平台磋商程序有变化的，以最新的操作程序为准。

六、磋商

28. 磋商小组

28. 1 采购方将依法组建磋商小组，磋商小组由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中评审专家的人数不少于磋商小组成员总数的三分之二。

28. 2 磋商小组负责对响应文件进行评审和比较，并向采购方推荐成交候选供应商。

29. 响应文件的初审

29. 1 解密后，采购方将协助磋商小组对响应文件进行初步审查，检查响应文件内容是否完整、编排是否有序、有无计算上的错误、文件签署是否规范以及供应商资格是否符合要求等。

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

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

29. 4 解密后采购方拒绝供应商主动提交的任何澄清与补正。

29. 5 对于响应文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容，采购方可以接受。

30. 响应文件不一致的修正

30. 1 响应文件内容出现前后不一致的，按照下列规定修正：

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

（2）响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）总价与单价和数量的乘积不一致的，以单价计算结果为准，并修正总价；

（4）对响应文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

响应文件中如果同时出现上述两种或两种以上错误或矛盾的，则根据以上排序，按照序号在先的方法进行修正。

30. 2 响应文件中如果有其他错误或矛盾（明显的文字和计算错误除外），将按不利于出错供应商的原则进行处理，即对于错误或矛盾的内容，磋商时按照

对出错供应商不利的情形进行评审；如出错供应商成交，签订合同时按照对出错供应商不利、对采购人有利的条件签约。

30. 3 上述修正或处理结果对供应商具有约束作用。

31. 响应文件的澄清

31. 1 为有助于对响应文件审查、评价和比较，磋商小组可分别要求供应商对其响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清。供应商的澄清不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。供应商应按照采购方通知的时间和地点委派授权代表向磋商小组作出说明或答复。

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

31. 3 供应商的澄清文件是其响应文件的组成部分。

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

32. 响应文件的评价与比较

32. 1 磋商小组只对被确定为实质上响应磋商文件要求的响应文件进行评价和比较。

32. 2 磋商小组根据《竞争性磋商程序及评审办法》中规定的方法进行评审，并向采购方提交磋商结果文件和推荐成交候选供应商。

33. 磋商

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

在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容，由此最终确定符合采购需求的技术指标及相关要求（实质性要求条款不做修改）。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

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

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法

定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

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

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

34. 评审的有关要求

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

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

34.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评审活动的正常进行。供应商在评审过程中所进行的试图影响评审结果的一切不符合法律或采购规定的活动，都可能导致其响应被拒绝。

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

七、定标

35. 确认成交供应商

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

36. 成交公告及成交和未成交通知

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

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

37. 响应文件的处理

所有在磋商会上被接受的响应文件都将作为档案保存,不论成交与否,采购方均不退回响应文件。

38. 磋商失败

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

八、授予合同

39. 合同授予

39.1 在采购人允许项目非主体、非关键性工作分包的前提下,投标供应商拟中标后采取分包方式履行合同的,必须在投标(响应)文件中提供完整准确《分包意向协议书》。

39.2 接受分包合同的中小企业与分包企业(投标供应商)之间不得存在直接控股、管理关系。

39.3 接受分包合同的企业不得再次分包。

39.4 《中小企业声明函》中需要填写分包企业与接受分包合同企业的相关信息。

40. 签订合同

成交供应商与采购人应当在《成交通知书》发出之日起30日内签订政府采购合同。

41.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**”专栏。

第三章 政府采购主要政策

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。对列入财政部、发展改革委、生态环境部等部门发布的“节能产品、环境标志产品品目清单”且属于应当强制采购的产品，按照规定实行强制采购。对列入财政部、发展改革委、生态环境部等部门发布的“节能产品、环境标志产品品目清单”优先采购的产品；对于参与投标的中小企业、监狱企业以及福利企业，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。

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 15% 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 5% 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。在政府采购活动中，监狱企业和福利企业视同小型、微型企业，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，福利企业应当提供由县级以上人民政府民政部门出具的福利企业证书。

第四章 招标需求

一、说明

1 总则

1.1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

1.2 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。

1.3 投标人在投标前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4 投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，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。

1.5 本项目若涉及保安服务内容，根据《保安服务管理条例》（国务院令 564 号）第十四条规定，中标人应当自开始保安服务之日起 30 日内，向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

1.6 投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。

二、项目概况

2 项目名称

项目名称：德富路 1288 号物业管理服务

预算金额：260.04 万元

3 物业基本情况

该物业项目是区国资委、团委、民政局等行政事业单位集中办公点。需要为公共区域的物业综合管理、公共建筑物及附属设施设备运行维护与零星维修、公共区域安全保卫服务、公共区域保洁服务、公共区域户外绿化养护等提供物业管理服务保障。

4 招标范围与内容

4.1 项目背景及现状

名称	明细
嘉定区机管局租赁区域	
楼层	所在楼层/室号：1 楼、2 楼、4-6 楼、10-13 楼、15 楼部分、18-19 楼
楼层总建筑面积	所在楼层/室号总建筑面积：14216.87 平方米
卫生间	所在楼层卫生间数量：卫生间数量 22 个
嘉定国资金融大厦设施设备等情况	
总建筑面积	39864 平方米
总保洁面积	42500 平方米
室外绿化面积	公共绿化 3779 平方米+20 平方米草坪
室内绿化租赁	楼内公共区域绿化租赁
会议室	3 楼公共会议室 2 个（303 和 304）
空调系统	中央空调类型：水冷空调系统 （例如空气源空调系统、水冷空调系统、多联式空调系统等） 中央空调总功率：开利主机 6 台（1000KW）；水泵 5 台（150KW） 立式单元式空调的数量： 2 总功率：12kw 壁挂式单元式空调的数量： 15 总功率 40KW VRV 空调机组 18 台 总功率 306KW 多联机（格力）2 套 总功率 6KW 机密室空调 2 台 总功率 66KW
电梯系统	消防梯数量： 1 功率 21KW 货梯数量： 1 功率 21KW 客梯数量： 6 总功率 126KW
给排水系统	给排水系统构成：集水井、潜水泵、雨水沟及井、排污管道及污水井 给排水设备的数量：21 套（给水 2 台，排水井 19 个每个 2 台水泵），总功率 160kw
消防系统	消防系统的构成：消控室控制中心、火灾自动报警系统，自动喷水系统，消火栓，灭火器 消防设备的数量： 4 台（消防泵 2 台，喷淋泵 2 台）、消防稳压泵，消防水箱（50 立方米） 消防栓的数量：外场 5 个，地库 20 个，主楼 96 个，裙楼 15 个
安防系统	安防系统的构成：监控室控制中心、室外监控、周界、巡更 安防设备的数量：显示屏 26 个，摄像头 152 个，电子围栏一套
照明系统	照明系统的构成：自动感应控制系统 照明设备的数量：主楼 8000 只灯左右

供配电系统	高压柜数量： 6 功率 12KV*2 低压柜数量： 26 功率 3200KW*2 配电箱的数量： 50 个
生活垃圾	一年桶数： 干垃圾：约 2810 桶 餐厨垃圾：约 730 桶
除“四害”	每月 2 次投药灭鼠、除四害
弱电系统	捷顺停车系统、移动对讲系统、门禁及制卡系统、110 联网系统
避雷检测	一年一次避雷检测
消防年检	一年一次消防设施设备检测
电梯年检	整机一年一次检测，限速器单独二年一次检测，制动器每年一次检测
二次供水清洗及检测	清洗一年二次，检测一年四次
幕墙玻璃清洗	约 24800 平方米，一年一次清洗
大理石地面保养	大厅大理石地面约 1400 平方 镜面养护一年一次 抛光打蜡一年四次

4.2 项目招标范围与内容

本次招标所涉及的物业管理服务内容如下：

- （一）物业综合管理服务
- （二）建构筑物管理与养护
- （三）附属设施设备运行管理与维护保养
- （四）公共秩序维护与安全管理
- （五）环境卫生服务（含低值易耗品，详见附件 1）
- （六）绿化养护服务
- （七）公众服务
- （八）其他衍生服务（公共卫生防控等服务）

4.3 服务期限:本项目的服务期限 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日止。

5 承包方式

★5.1 依据本项目的招标范围和内容，中标人以“□半包、☑全包”方式实施物业管理服务，采购人向中标人支付固定物业管理服务费用（以中标价为准），盈余或亏损均由中标人享有或承担的计费方式。（提供承诺函，格式自拟）

本项目由中标人承担的服务内容及费用（除劳务费用外）构成如下：

序号	服务事项	服务内容	备注
1	物业服务	（1）办公楼（区）房屋建筑物部件、附属构筑物的地面、墙面、台面以及吊顶、门窗、楼梯、通风道等的日常养护维修。此项由中标人承担 500 元以内的单个维修零配件材料费。	☑
		（2）办公楼（区）房屋内外给排水系统的水质监测，及蓄水池、供水管路、排水管、消火栓、隔油池等设备设施的日常养护维修。此项由中标人承担 300 元以内的单个维修零配件材料费。	☑
		（3）办公楼（区）供电系统、高低压电器设备、电线电缆、电器照明装置等的日常管理和养护维修及避雷检测工作。此项由中标人承担 300 元以内的单个维修零配件材料费。	☑
		（4）办公楼（区）楼宇自控设备、通讯设备、卫星电视接收设备、网络设备等智能化设施设备的维护维修。此项由中标人承担 300 元以内的单个维修零配件材料费。	☑
		（5）办公楼（区）办公桌椅、沙发、文件柜、档案柜等通用办公家具的日常养护维修。此项由中标人承担 300 元以内的单个维修零配件材料费。	☑
2	保洁服务	办公楼（区）内大厅、过道、楼梯、天台、电梯间、卫生间、茶水间、公共活动场所、楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁，办公垃圾等废弃物分类、清理，化粪池清掏，灭虫除害等。此项由中标人承担清洁药水、清洁工具、洗手液、卫生纸等低值易耗品购置费用。	☑
3	安保服务	办公楼（区）门卫和日常巡逻、防盗等报警监控运行管理，车辆、道路及公共秩序维护，防汛、治安及其它突发事件处理等。办公楼（区）来人来访的通报、证件检验、登记、证件退还等。此项由中标人承担手电筒、安保服装、对讲设备等材料费。	☑
4	外绿化服务	办公楼（区）室外各类植株进行整形修剪、土壤、水肥管理和病虫害综合治理等日常养护，绿化带、盆株的日常清洁和绿化生产垃圾的清运。此项由中标人承担养护设备、杀虫药剂等相关费用。	☑
5	消防设施维保	办公楼（区）火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、室内外消火栓（消防炮）灭火系统、气体灭火系统、细	☑

		水雾水灭火系统、电气火灾监控系统、防、排烟系统、防火分隔设施、火灾事故应急广播系统、应急照明灯及疏散指示灯、消防电梯、消防专用电话及相关通讯系统、消防供配电设施及消防设备电源监控系统、消防供水设施、可燃气体探测报警系统等建筑消防设施的维修保养。	
6	空调系统维护	办公楼（区）空调系统运行及热泵、水泵、管道系统和各类风口、自控系统等设备的日常养护维修。	☒
7	电梯运行维保	办公楼（区）电梯年检、限速器检测、125%超载检测等运行管理，及对机房设备、井道系统、轿厢设备等的日常养护维修。此项由中标人承担 500 元以内的单个维修零配件材料费。	☒
8	零星维修	办公楼（区）房屋建筑物部件、附属构筑物及各类设备的零星维修。此项由中标人承担 20 万元以内的单项维修工程或维保工程。	☒
9	其他服务	（1）垃圾清运费（干湿垃圾 3540 桶/年）	☒

备注说明：□代表不承担，☑代表承担

5.2 中标人在物业管理服务过程中所发生的水电气等能耗，以及物业共用部位共用设施设备进行中大修和专项维修等费用均由采购人承担。

5.3 本项目采购人允许投标人对绿化养护、专业设施设备（空调、电梯、消防）维护保养等涉及专业性强、技术要求高的服务项目，可进行专业分包。专业分包服务项目清单如下：

序号	服务项目	预算金额（元）	备注
1	绿化养护	56200	若服务项目在质保期内，则由施工或安装单位承担相应的维修或修复费用
2	消防维保	64500	
3	电梯维保	83400	
4	空调维保	124000	
5	外墙清洗	32000	

接受分包合同企业应具备资格条件（如有）：电梯维保：具有特种设备安装改造维修许可证；外墙清洗：具有外墙清洗相应的专业资质。

5.3.1 投标人拟在中标后将上述管理服务项目进行专业分包的，应当在投标文件中载明专业分包项目和分包单位，并提交《分包意向协议书》。投标人所选定的专业分包单位，必须具有相应的专业资质。

5.3.2 分包不能免除中标人应承担的任何责任与义务，分包单位对分包项目的质量和安全作业负责，中标人对分包工作内容承担连带责任。分包单位不得将

分包项目再次分包。

5.3.3 中标人应与分包单位签订分包合同，并按照规定办理相关手续且向采购人备案，分包合同应遵循相关法律、法规及行业管理要求，服务质量不得低于本项目采购人要求的服务标准。

6 合同的签订

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与招标文件和中标人投标文件的内容一致，并互相补充和解释；如有不明确或不一致之处，以就高原则为准。采购人和中标人不得再订立背离合同实质性内容的其他协议（除遇不可抗力因素外）。

6.2 本项目的合同价即中标价，合同双方协商采用包干制方式计费收费，并签订合同。

7 支付方式

7.1 支付方式

本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订，且财政资金到位后，原则上分二期支付相应的合同款项。2026年6月31日前支付中标金额60%，2026年12月31日前支付剩余40%。采购人将以银行转账方式支付，中标人须向采购人开具正式发票，所涉及税金由中标人承担。采购人将对中标人的人员费用（工资、社保费、公积金、服装费、福利费、就餐费、高温费、加班费等）发放情况进行全过程监督。

7.2 中标人须每月如实提交人员费用发放清单和物业小修及零星维修费用清单各一份。

三、技术质量要求

8 适用技术规范和规范性文件

国家和市政府颁发的有关物业和餐饮管理的法律、法规、标准和规范性文件。包括但不限于：

- (1)《物业管理条例》（国务院令 504 号）
- (2)《保安服务管理条例》（国务院令 564 号）

(3)《物业服务定价成本监审办法（试行）》发改价格（2007)2285 号

(4)《上海市物业管理优秀示范项目评选实施细则》

(5)上海市《非居住物业管理服务规范》（DB31/T1210-2020)

(6)《上海市生活垃圾管理条例》（海市第十五届人民代表大会第二次会议于2019 年 1 月 31 日通过）

各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

9 招标内容与质量要求

9.1 服务内容与标准

9.1.1 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
		(2) 执行重大事项报告制度，遇到险情和重大事故，或对违规行为劝阻无效时，立即向上级和当地行政主管部门报告，并及时通知采购人。
		(3) 无火灾、盗窃和工伤等责任事故；无设备责任事故和工作严重疏漏；管理区域无脏、乱、差现象和卫生死角。
		(4) 建筑物及其附属设施设备完好率 98%以上，报修及时率 100%，一次维修合格率 98%。
		(5) 确保项目安全、有序运转，服务对象满意率 90%以上。
2	服务人员要求	(1) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，无违法犯罪记录审查结果向采购人报备。
		(2) 服务人员应当具备相应的物业管理服务知识；专业技术人员、操作人员应当取得相应专业技术证书或者职业技能资格证书，定期参加法律法规、安全知识、专业技能等培训。
		(3) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求中标人进行调换。如因中标人原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。
		(4) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止

		文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
3	保密和思想政治教育	(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。 (2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。 (3) 每季度至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。 (4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。
4	档案管理	(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。 (2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。⑥绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。⑦其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。 (3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。 (4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。
5	分包供应商管理	(1) 合理控制外包服务人员数量和流动率。 (2) 根据采购人要求明确对分包供应商的要求，确定工作流程。 (3) 明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。 (4) 开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。 (5) 根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。

		(6) 巡视或监督及配合作业过程, 作业结束参与验收, 并做好记录。
6	服务改进	(1) 明确负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。
		(2) 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。
		(3) 需整改问题及时整改完成。
7	重大活动后勤保障	(1) 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程, 需对任务进行详细了解, 并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。
		(2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署, 确保任务顺利进行, 对活动区域进行全面安全检查, 发现并排除安全隐患, 对车辆进行有序引导和管理, 确保交通安全畅通, 以礼貌、专业的态度对待来宾, 展现良好形象。
		(3) 收尾工作。对现场进行检查, 做好清理工作。
8	应急保障预案	(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况, 对重点部位及危险隐患进行排查, 并建立清单/台账; 应当对危险隐患进行风险分析, 制定相应措施进行控制或整改并定期监控; 随着设施设备、服务内容变化, 及时更新清单/台账, 使风险隐患始终处于受控状态。
		(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况, 制定专项预案, 包括但不限于: 火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。
		(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练, 组织相关岗位每半年至少开展 1 次专项应急预案演练; 留存培训及演练记录和影像资料, 并对预案进行评价, 确保与实际情况相结合。
		(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资, 建立清单或台账, 并由专人定期对应急物资进行检查, 如有应急物资不足, 及时通知购置齐全, 确保能够随时正常使用。
9	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度, 主要包括: 人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。

		(2) 制定项目实施方案, 主要包括: 交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。
		(3) 制定物业服务方案, 主要包括: 房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。每年年中协助采购人制订该年度房屋维修养护计划方案和预算, 协助采购人拟定物业大、中修及专项维修的方案和预算。
10	信报服务	(1) 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。
		(2) 及时投送或通知收件人领取。
		(3) 大件物品出入向采购人报告, 待采购人确认无误后放行。
		(4) 报刊、杂志、信件派发及相关服务及时、准确、有记录。
11	服务热线及紧急维修	(1) 设置 24 小时报修服务热线。
		(2) 紧急维修应当 15 分钟内到达现场, 不间断维修直至修复。

9.1.2 房屋维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	房屋结构	(1) 每年至少开展 1 次房屋及设施设备安全普查, 根据普查结果制定维修计划, 并组织实施。
		(2) 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视, 发现梁、板、柱等结构构件外观有变形、开裂等现象, 应采取必要防护措施, 并及时进行合理修缮, 必要时应建议及时进行房屋安全鉴定。
2	建筑部件	(1) 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面或雨篷、空调室外机支撑构件等检查, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(2) 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。
		(3) 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等, 发现破损, 及时向采购人报告, 按采购人要求出具维修方案, 待采购人同意后按维修方案实施维修。
3	附属构筑物及其他设施	(1) 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查, 每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡

		查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		（2）每季度至少开展1次雨、污水管井等定期检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。
		（3）接到办公桌椅等通用办公家具的报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修；若在保修期外的，应及时对家具进行维修。
4	装饰装修监督管理	（1）装饰装修前，中标人应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。
		（2）根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。
		（3）受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。
5	标识标牌	（1）标识标牌符合《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志 第1部分：标志》（GB13495.1）的相关要求。
		（2）每月至少检查1次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

9.1.3 公用设施设备维护服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检1次。
		（2）具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。
2	设备机房	（1）设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。
		（2）设备机房门窗、锁具应当完好、有效。
		（3）每半月至少开展1次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。

		(4) 按各设备机房国家标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明, 防止小动物进入。
		(5) 安全防护用具配置齐全, 检验合格。
		(6) 应急设施设备用品应当齐全、完备, 可随时启用。
3	给排水系统	(1) 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》(GB5749) 的相关要求。
		(2) 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》(GB17051) 的相关要求。
		(3) 设施设备、阀门、管道等运行正常, 无跑、冒、滴、漏现象。
		(4) 有水泵房、水箱间的, 每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。
		(5) 遇供水单位限水、停水, 按规定时间通知采购人。
		(6) 水箱每半年由具备资质条件的专业清洗公司进行清洗消毒, 无二次污染。每年 4 次进行水箱内水质监测, 并应取得水质检测报告, 并交采购人审核。
4	电梯系统	(1) 按照国家行业有关标准之规定对电梯进行日常保养, 做好维护保养登记记录, 确保电梯运行安全平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。
		(2) 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。
		(3) 每年至少开展 1 次对电梯的全面检测, 并出具检测报告, 核发电梯使用标志
		(4) 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》(TSG T5002) 的有关要求。
		(5) 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》(TSG 08) 的有关要求。
		(6) 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案, 每年至少开展演练 1 次。电梯出现故障, 物业服务人员 10 分钟内到场应急处理, 维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。
		(7) 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。
		(8) 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
		(9) 根据采购人需求, 合理设置电梯开启的数量、时间。
5	空调系统	(1) 物业服务企业负责服务方的监督与管理, 负责日常检查、报修并对空调系统运行进行管理, 填写空调系统的日常巡检

		与记录, 协调配合服务方做好机组定期维保。
		(2) 对空调系统开机前进行检查, 测试运行控制和安全控制功能, 记录运行参数, 分析运行记录, 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养, 提供符合要求的冷冻水。
		(3) 检查冷却塔风机变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱, 保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好的保养, 提供符合要求的冷却水。
		(4) 定期检查滤网、加湿器、风阀、积水盘、风机表冷器进行清洗和保养情况, 监督分包服务方定期清洗和更换空调机组的空气过滤器、冷凝水积水盘和冷凝水管道。
		(5) 各种管道完好, 阀件及仪表齐备, 无跑、冒、滴、漏。
		(6) 监督服务方定期对空调循环水质进行维护保养和水质分析, 保证水系统内的水质符合国家标准要求, 并取得相应检测报告交采购人备案。
		(7) 空调系统出现运行故障, 当班物业维修人员应在 15 分钟内到场进行处理, 并通知专业维修人员在 30 分钟赶到现场抢修, 及时排除故障, 一次维修合格率 98% 及以上, 并做好记录, 如更换损坏的零部件, 须通报采购人。
6	消防系统	(1) 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》(GB25201) 的相关要求。
		(2) 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》(GA503 或 XF503) 的相关要求。
		(3) 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。
		(4) 消防系统各设施设备使用说明清晰, 宜图文结合。
		(5) 自动喷水灭火系统启动正常。
		(6) 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。
		(7) 消防监控系统运行良好, 自动和手动报警设施启动正常。
7	供配电系统	(8) 正压送风、防排烟系统运行正常。
		(1) 建立 24 小时运行值班监控制度。
		(2) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护, 加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。
		(3) 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好, 确保用电安全。

		(4) 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备, 定期维护应急发电设备。
		(5) 发生非计划性停电的, 应当在事件发生后及时通知采购人, 快速恢复或启用应急电源, 并做好应急事件上报及处理工作。
		(6) 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系, 并向采购人报告。
		(7) 供电维修人员必须持证上岗, 一般故障排除时间不超过 2 小时, 一次维修合格率 98%及以上。
		(8) 配电间实行封闭管理, 配备灭火器材。
8	弱电系统	(1) 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》(GA/T 1081) 的相关要求。
		(2) 保持视频监控系统、门禁系统等安全防范系统运行正常, 有故障及时排除。
		(3) 安全防范系统发生故障, 应在 2 小时内委派技术人员到达现场维修, 一般性故障在 4 小时内解决故障, 特殊性故障在 3 个工作日内解决故障, 保证系统正常运转。
		(4) 每季度对安全防范系统保养 1 次, 清洁设备和调整参数。
9	防雷接地	(1) 防雷接地装置应符合《建筑物防雷设计规范》(GB50057-2010) 及《建筑物防雷装置检测技术规范》(GB/T21431-2008) 的相关要求。
		(2) 每半年至少开展 1 次对避雷针 (避雷器) 及接地引下线进行检查, 确保各部位紧固、无断裂锈蚀、下沉倾斜等。
		(3) 每季度至少开展 1 次对办公楼变配电室设备的接地带进行检查。
		(4) 每季度至少开展 1 次对办公楼各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查。
		(5) 保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。
10	照明系统	(1) 每天 1 次巡检, 路灯、大堂、电梯厅、楼道等公共部位应保持 98%以上的亮灯率, 如有缺损, 应及时更换。
		(2) 每月 1 次对泛光照明灯具、应急照明灯、大堂吊灯外观进行检查, 保持清洁完好, 并保持 98%以上的亮灯率。
		(3) 每天 1 次巡检公共电器柜电器设备, 遇有故障, 应及时处置, 保证运行安全、正常。
		(4) 更换的照明灯具应当选用节能环保产品, 亮度与更换前保持一致。
11	锅炉设备/热力站	(1) 每年至少开展 1 次锅炉设备的全面检查。

	(如果有)	(2) 每年至少开展 1 次锅炉设备及其辅助设备检测, 确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。
		(3) 每年至少开展 1 次锅炉水质检测, 确保水质合格。

9.1.4 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划, 并按照执行。
		(2) 做好保洁服务工作记录, 记录填写规范、保存完好。
		(3) 作业时采取安全防护措施, 防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		(4) 进入保密区域时, 有采购人相关人员全程在场。
		(5) 配合采购人做好生活垃圾清运工作, 同时按照采购人要求做好垃圾分类工作。
2	办公用房区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道: ①公共通道保持干净, 无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘, 透光性好, 每周至少开展 1 次清洁作业。 ③指示牌干净, 无污渍, 每日至少开展 1 次清洁作业。
		(2) 电器、消防等设施设备: ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净, 无尘无污迹, 每月至少开展 1 次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮, 无尘、无斑点, 每月至少开展 1 次清洁作业。
		(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。
		(5) 作业工具间: ①保持干净, 无异味、无杂物、无积水, 每日至少开展 1 次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序, 表面干净无渍, 每日消毒。

		(6) 公共卫生间: ①保持干净,无异味,垃圾无溢出,每日至少开展1次清洁作业。 ②及时补充厕纸等必要用品。
		(7) 电梯轿厢: ①保持干净,无污渍、无粘贴物、无异味,每日至少开展1次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。
		(8) 平台、屋顶、天沟保持干净,有杂物及时清扫,每月至少开展1次清洁作业。
		(9) 石材地面、内墙做好养护工作,每季度开展1次清洁作业。(各类材质地面、内墙服务管理标准详见3.4.1)
		(10) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色,每月至少开展1次清洁作业。
3	公共场地区域保洁	(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域2次,保持干净、无杂物、无积水。
		(2) 雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪,并采取安全防护措施。
		(3) 各种路标、宣传栏等保持干净,每月至少开展1次清洁作业。
		(4) 清洁室外照明设备,每月至少开展1次清洁作业。
		(5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象,每天至少开展1次巡查。
4	室内功能性用房	(1) 会议室/接待室等功能性用房: ①保持干净、整洁、无散乱垃圾、灰尘、污迹,木制地板表面光亮、无污迹。 ②室内电器设施、办公家具、其他设施等表面光亮、无灰尘和污迹。 ③室内窗面无灰尘、污迹。室内空气清新无异味。
		(2) 档案库房:墙面、地面、门窗保洁要求按照阅览室标准,书架表面无积灰、无污渍,架上资料移动后需恢复原位、码放整齐,每周开展至少1次清洁作业。
		(3) 休息室/洽谈室: ①办公家具、椅子无积灰、无污渍。墙面,门、门框、踢脚线、无污渍、无积灰、无蜘蛛网。窗玻、玻璃幕墙内侧明亮、无积灰、无污渍。窗帘、窗台、窗套无积灰、无污渍。墙面、

		顶面无积灰、无蛛网；附着设施无积灰。地面整洁，无污渍、无垃圾。废纸篓无污渍、无积灰，垃圾不超 2/3。空气无异味。 ②盆栽植物摆放整齐、无积灰。
		(4) 指定办公室： ①办公家具、椅子无积灰。隔断、人手高墙面，门、门框、照明开关无污渍、无积灰。内侧玻璃幕墙明亮、无污渍，窗帘无积灰。地毯整洁，无污渍。空调风口无积灰。废纸篓无污渍、无积灰。电话机无污渍、异味。空气无异味。 ②盆栽植物摆放整齐、无积灰。
		(5) 茶水间等服务性用房 ①保持干净、整洁、无垃圾。 ②热水炉外壳应无污迹、水渍。不锈钢台面无水迹、无污渍、无擦痕。不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹无杂物、水垢，落水口无污垢。冷、热水笼头表面光亮、无污渍、无水垢。 ③下水道无异味、定期滴入消毒液。
		(6) 设备机房/管道：无卫生死角、无垃圾堆积，无灰尘、目视无蜘蛛网、无污渍、无水渍。
		(7) 工作间：物品分类摆放、堆放整齐，室内环境整洁有序。
5	垃圾处理、清运	(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
		(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。
		(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。
		(5) 垃圾装袋，日产日清。每天定时清运、处理 2 次、将采购人各物业点所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。
		(6) 建立垃圾清运台账，并联系环卫部门运出处理。
		(7) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。
		(8) 做好垃圾分类投放管理工作。（公共区域四分类，办公室二分类）
6	卫生消毒	(1) 办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。

		(2) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂,控制室内外蚊虫孳生,达到基本无蝇,每季度至少开展1次作业。对采购人各物业点灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂、灭白蚁达到全国爱国卫生运动委员会及上海市爱国卫生运动委员会规定的标准。
		(3)在化学防治中注重科学合理用药,不使用国家禁用药品。
		(4) 发生公共卫生事件时,开展消毒、检测等工作,相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内。

9.1.4.1 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	(1) 清理垃圾:清理地面上的垃圾和杂物。
		(2) 清洗地面:用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂,避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
		(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗:对于顽固沉积物,需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。
		(4) 浸泡:将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上,加强去除污渍的效果。
		(5) 冲洗:用清水将地面冲洗干净,以去除残留的清洁剂或去污剂。
2	耐磨漆地面	(1) 日常清洁:使用软质拖把或地板清洁机,配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂,以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物,保持地面干净整洁。
		(2) 打蜡:为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性,可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹,待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面,使其变得光滑而有光泽。
3	瓷砖地面	(1) 日常清洁:推尘,保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁:使用洗洁精或肥皂水清理。
4	石材地面	(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		(2) 启动晶面机,使用中性清洁剂清洁,避免使用强酸或强碱清洁剂,定期进行基础维护。

5	水磨石地面	(1) 日常清洁: 推尘, 保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁: 使用洗洁精或肥皂水清理。
6	地胶板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁, 避免使用强酸或强碱清洁剂, 定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁, 污染严重时局部清洁, 每月对地胶板地面进行打蜡处理。
7	地板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁, 避免使用强酸或强碱清洁剂, 定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁, 污染严重时局部清洁, 每月对地板进行打蜡处理。
8	地毯地面	(1) 日常用吸尘器除尘, 局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。
		(2) 用地毯清洗机进行整体清洗, 除螨。
9	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
10	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
11	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
12	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
13	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。

9.1.5 绿化服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划, 并按照执行。
		(2) 做好绿化服务工作记录, 填写规范。
		(3) 作业时采取安全防护措施, 防止对作业人员或他人造成伤害。
		(4) 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
		(5) 浇水、修剪的范围包括院内的公共草坪、树木, 定期做养护草木工作。
2	室外绿化养护	(1) 绿地设施及硬质景观保持常年完好, 绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率大于 98%, 植物群落完整、层次丰富, 黄土不裸露, 有整体观赏效果。植物季相分明, 色彩艳丽, 生长茂盛。
		(2) 定期对乔灌木、草皮进行修剪, 要求草高度不应超过 9cm; 乔木类要求树冠圆整、树势均匀。绿篱观赏面枝叶丰

		满、茂密、平整、整齐一致，整型树木造型雅观。花灌木开花及时，株形丰满，花后修剪及时合理、无残花。绿篱修剪要保持观赏面枝叶丰满、茂密、平整、整齐一致，整型树木造型雅观。草坪修剪不能超过 5 cm、平整无杂草、无缠绕、无空秃，及时切边，草坪边缘线清晰。
		(3) 常年保持有效供水，草地充分生长，用覆沙保持调整，保持地形平整，排水流畅。
		(4) 年中耕除草、疏松表土 10 次以上，土壤疏松通透，无杂草。
		(5) 按植物品种、生长、土壤状况，适时、适量施肥。年普施基肥不少于 1 遍，花灌木追复合肥 2 遍，充分满足植物生长需要。植物、草皮根部土壤保持疏松、无板结、呈馒头状。土壤理化性状：PH 值 6.0-7.5，Ec 值(mS.cm⁻¹)0.5-1.5。
		(6) 预防为主，生态治理，各类病虫害发生低于防治指标。植物、草皮无病斑、无成虫。植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、虫囊、休眠虫体及越冬虫蛹。
		(7) 按规范做好综合防护措施，及时扶正加固。
		(8) 绿草如茵，绿期在 250 天以上，斑秃黄萎<5%。无白色垃圾、绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）。无死树缺株、无杂草、无枯枝烂头。无积水，无干旱。
		(9) 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。
3	室内绿化养护	(1) 提供时花、苗木、盆栽及室内绿化、摆花等服务。
		(2) 绿化外观要求：叶片光泽、花朵鲜艳，叶子健壮，叶色正常，在正常的条件下不黄叶、不焦叶、不落叶，土壤表层无杂物、无枯叶，整体造型应所选品种的观赏效果一致。
		(3) 摆放绿化，布局合理、均匀、疏密有度。盆栽植物的色彩，形态和气质应与空间大小、装饰氛围及功能相协调。
		(4) 绿化的选种应考虑光度、温度、湿度的耐受程度适宜，观赏性强、观赏周期长，管理方便等因素。
		(5) 室内盆栽应选用无毒、无害、无味、园艺型肥料，盆栽要注重存活率、造景、修剪、施肥、病虫害控制，发现病变、虫害、枯萎应及时更换。
		(6) 绿化应选择不易被摩擦、碰撞或损伤的植物，但切忌选择坚硬扎人以免对市民产生人身伤害，同时为避免各类季节

		性呼吸疾病，花粉多的植物也不宜选择。另外，植物选择要考虑能吸收有害气体、吸收辐射、净化空气且对生长条件要求不高的植物。对于前台或主要领导办公室及贵宾接待的现场要注意绿化档次以提升组织整体形象。
		（7）在楼梯与走廊处由于人流量大，空间相对较小。在绿化布置中以满足使用功能为主，选用一些中小型观叶植物来装饰空间，既不妨碍人们的视线，又让人行动自如。可选用鹅掌柴、棕竹、花叶万年青等。

9.1.6 保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保安服务相关制度，并按照执行。
		（2）对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		（3）配备保安服务必要的器材。
2	出入管理	（1）办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。
		（2）设置门岗。
		（3）在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		（4）大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		（5）排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		（6）配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。
		（7）根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
		（8）提供现场接待服务。 ①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。 ②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。

		③物品摆放整齐有序、分类放置。 ④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。 ⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。 ⑥接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间。 ⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项。
3	值班巡查	(1) 每天 24 小时值班巡查。 (2) 根据区域特征制定巡逻方案，方案应包括人员配置、路线、频次。巡逻路线设计应符合项目特点，覆盖管辖范围，确保重点及隐蔽部位无遗漏。 (3) 对管理范围内重点区域、重点部位、重点设备机房应每 2 小时进行 1 次巡视、检查。 (4) 巡查期间保持通信设施设备畅通，发现异常情况，应立即通知消控中心，并采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。 (5) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
4	监控值守	(1) 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。 (2) 管理区域内的监视监控设施应 24 小时开通，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。 (3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。 (4) 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。 (5) 监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。 (6) 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。 (7) 监控中心应认真做好消防报警设备（消防报警主机）和治安防范报警设备（电子围栏、周界报警等）的监控工作，发现异常应立即通知保安人员到场进行查看和处理。若发生火情、险情及其他异常情况，应立即报 119 或 110 出警；如设备误报或故障，应立即通知采购人和维保单位进行修复，并做好临时安全防范措施，确保管理区域内安全防范工作。

5	车辆停放	(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。
		(3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		(4) 非机动车定点有序停放。
		(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时应及时赶赴现场救助、取证、报告、记录，必要时保护现场。
6	消防安全管理	(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。
		(2) 楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，各楼层明显位置设有消防设施平面示意图。
		(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。
		(4) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。
7	安全生产管理/自然灾害防范	(1) 建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及燃气、燃油、电力的安全使用知识，掌握各类自然灾害的防范措施和应急与预案。
		(2) 如遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时，对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固；对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通。
		(3) 物业服务企业应配备必要的抢险物资（包括沙袋、排水泵、挡板、雨具、油布、铁锹等），并安排人员进行值班和巡查，当发生台风、暴雨等恶劣天气时，必需配合采购人进行防台防汛工作，确保管理区域内地下车库、底层房屋的安全使用。
		(4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。
		(5) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
8	突发事件处理	(1) 依照《上海市突发公共事件总体应急预案》的要求制定物业突发公共事件的应急预案，制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。并在物业办公室、监控中心、机房等处室内悬挂，在每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志。

		(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
		(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。
		(4) 每年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。
		(5) 当物业发生突发公共事件时，各岗位管理人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发公共事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助相关部门处理相关事宜。
		(6) 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
9	重要活动秩序维护	(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。
		(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

9.1.7 会议服务（如果有）

序号	服务内容	服务标准
1	会议受理	接受会议预订，记录会议需求。
2	会前准备	根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。
3	引导服务	做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。会前 15 分钟（重要会议提前 30 分钟）完成会议准备工作，包括但不限于按照要求完成会场保洁、会场布置、用具摆放、会场内温度、湿度、空气清新度和灯光音响投影等的调节调试。
4	会中服务	会议开始，根据需要为主席台提供服务；会议开始后立即给茶杯加满水；茶水加满后立即摆放热毛巾；首次加水后 15 分钟进行第二次续水；之后每 30 分钟续水 1 次；会议时间较长时：如果中间休息，服务员要及时整理好座椅、桌面用品，续水，增补便签。在整理时，注意不要弄乱和翻阅桌的文件、本册等；会议召开期间保证会场内（如组会方许可）

		及会议室外至少各保留 1 名服务人员进行服务，随时解决与会 会人员提出的临时要求；会议结束前，各引导人员迅速抵达 岗位，进行疏散。不得影响其他会议正常进行。
5	会后整理	对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。

9.1.8 其他衍生服务（公共卫生防控等服务）

序号	服务内容	服务标准
1	其他衍生服务（公 共卫生防控等服 务）	（1）建立公共卫生防控工作机制及应急预案，配置相应防 控物资。
		（2）配合采购人做好公共卫生防控常态化防控工作，严格 落实各项措施。

9.1.9 节能管理和节约资源管理

序号	服务内容	服务标准
1	节能管理和节约资 源管理	（1）建立健全各类规章制度：节能和节约资源管理岗位责 任制、能源和资源消费计量统计制度、能源和资源消耗定额 目标、服务节能目标管理制度、节能采购办法等；针对机关 能源和资源使用情况，制定相应补充制度措施。
		（2）落实各类节能和节约资源措施： ①建筑节能和节约资源。执行国家和本市相关规定，对重点 用能设备和系统采用高效节能和节约资源设备，并实施新能 源技术降低能耗和资源消耗。 ②管理节能和节约资源。参与节能和节约资源宣传活动，组 织学习节能和节约资源管理文件，提高服务节能管理意识和 能力，制定节能和节约资源评估和审查制度，监控大功率能 源和资源使用设备和系统消耗情况。 ③行为节能和节约资源。执行国家和本市相关规定，减少设 备待机能耗，节约使用能源和资源。
		（3）建立节能和节约资源台账。将服务中涉及能源和资源 消耗全部列入台账项目名目；专人记账、定期统计能源和资 源消耗情况，台账数据准确完整。
		（4）完成节能监察部门布置的监察工作，并通过节能考核。

9.2 管理服务人员要求

1、物业/项目经理

- (1) 基本素质：有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律，具有很强的组织管理能力、协调能力和良好的心理素质。
- (2) 自然条件：五官端正、身体健康、男性<63岁/女性<55岁。
- (3) 文化程度：大专或以上学历。
- (4) 专业资格要求：持有物业经理中级岗位证书或物业管理师资格证书。
- (5) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规。
- (6) 经验要求：担任过政府机关、公众物业等相关非住宅物业的项目经理或负责人，并具有上述岗位5年以上的工作经验。

2、客服/内勤

- (1) 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的语言表达能力、组织管理能力和统筹协调能力。
- (2) 自然条件：男性<63岁/女性<55岁（女性为宜），外貌形象佳、五官端正、身体健康。
- (3) 文化程度：大专及以上学历。
- (4) 专业资格要求：持有物业管理员初级或以上岗位证书。
- (5) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟练掌握受理投诉、报修、接待礼仪等工作要求。
- (6) 经验要求：担任过政府机关、公众物业等相关非住宅物业的客服经理或主管，并具有上述岗位2年以上的工作经验。

3、保安主管

- (1) 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。
- (2) 自然条件：男性<63岁，五官端正、身体健康。
- (3) 文化程度：大专及以上学历。
- (4) 专业资格要求：持有中级保安员证（国家职业资格四级）及以上职业资格证书。

(5) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟悉保安、消防知识，能够妥善处理各项突发事件。

(6) 经验要求：担任过政府机关、公众物业等相关非住宅物业的保安队长或负责人，并具有上述岗位 2 年以上的工作经验。

4、门岗/巡逻岗/监控消控/车辆管理/其他保安

(1) 自然条件：男性<63 岁/女性<55 岁，身体健康、体貌端正，会使用普通话。

(2) 专业资格要求：持有初级保安员及以上岗位资格证书，消控室值守人员应持有初级消防设施操作员（五级）及以上的岗位证书，保证 100%持证上岗。

5、环境卫生主管

(1) 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。

(2) 自然条件：男性<63 岁/女性<55 岁，五官端正、身体健康。

(3) 文化程度：大专及以上学历。

(4) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟悉各项保洁工艺及绿化养护标准，熟悉各类保洁用品的使用功能、范围和效果，了解各类保洁器械、器具的使用和养护。

(5) 经验要求：担任过政府机关、公众物业等相关非住宅物业的环境或保洁负责人，并具有上述岗位 2 年以上的工作经验。

6、保洁人员

(1) 自然条件：男性<63 岁/女性<55 岁，身体健康、体貌端正，普通话标准。

(2) 经验要求：从事保洁 2 年以上的工作经验。

7、工程主管

(1) 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。

(2) 自然条件：男性<63 岁，五官端正、身体健康。

(3) 文化程度：大专及以上学历。

(4) 专业资格要求：持有高低压电工操作证及中级或以上职业资格证书，电梯安全管理证书。

(5) 相关知识要求：熟悉各类设施、设备的运行原理和基本操作流程，熟练掌握各类维修器具的使用方式，能够妥善处理各项工程和设施、设备的突发事件。

(6) 经验要求：担任过政府机关、公众物业等相关非住宅物业的设备或工程负责人，并具有上述岗位 3 年以上的工作经验。

8、综合维修人员

(1) 自然条件：男性，年龄<63 岁，身体健康，普通话标准。

(2) 专业资格要求：均应具备相应的操作证书或岗位资格证书。持有高低压电工操作证、弱电操作证、空调或制冷岗位操作证、高空作业证，以及相应水、电、焊等技术等级证书或岗位资格证书。

(3) 经验要求：从事强电、弱电、空调或制冷维修等岗位人员，应担任过政府机关、公众物业等相关非住宅物业服务，同一工种 3 年以上的工作经验。

(4) 积极配合机关做好节能工作，及时提供相关数据。

9.3 其他要求

供应商具有质量管理体系认证（ISO9001或 GB/T19001）、环境管理体系认证（ISO14001或 GB/T24001）、职业健康安全管理体系认证（ISO45001或 GB/T45001）等证书，并在认证有效期内的优先考虑；或者供应商提供非住宅物业管理服务项目业绩的优先考虑；或者供应商提供非住宅物业管理服务信息化平台的优先考虑。请在投标文件中提供相应证明。

9.5 安全文明作业要求和应急处置要求

(1) 在提供服务期间为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，中标人应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人若违反规定而造成的一切损失和责任由中标人承担。

(2) 中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

(3) 中标人在提供物业服务时，如岗位涉及维护修理等工作，其负责人应具有专业证书，服务人员必须持证上岗。中标人对其提供服务的人员的人身安全负责，对采购人、第三方的人身安全和财产安全负责。

(4) 中标人在提供物业服务时必须保护好服务区域内的环境和原有建筑、装饰与设施，保证环境和原有建筑、装饰与设施完好。

(5) 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安全文明施工措施。

(6) 建立突发事件应急处置方案，定期开展防灾防火应急疏散演练，并做好相应记录。

9.6 节能管理和节约资源管理

1、建立健全各类规章制度：节能和节约资源管理岗位责任制、能源和资源消费计量统计制度、能源和资源消耗定额目标、服务节能目标管理制度、节能采购办法等；针对机关能源和资源使用情况，制定相应补充制度措施。

2、落实各类节能和节约资源措施：

(1) 建筑节能和节约资源。执行国家和本市相关规定，对重点用能设备和系统采用高效节能和节约资源设备，并实施新能源技术降低能耗和资源消耗。

(2) 管理节能和节约资源。参与节能和节约资源宣传活动，组织学习节能和节约资源管理文件，提高服务节能管理意识和能力，制定节能和节约资源评估和审查制度，监控大功率能源和资源使用设备和系统消耗情况。

(3) 行为节能和节约资源。执行国家和本市相关规定，减少设备待机能耗，节约使用能源和资源。

3、建立节能和节约资源台账。将服务中涉及能源和资源消耗全部列入台账项目名目；专人记账、定期统计能源和资源消耗情况，台账数据准确完整。

4、完成节能监察部门布置的监察工作，并通过节能考核。

10 考核标准及结果运用

10.1 考核内容及标准

由采购人自行或委托第三方机构对中标人的服务质量进行定期检查考核,并作出考核结果。具体考核内容及标准如下:

表 A.1 嘉定区机关事务管理局卫生保洁服务综合考核评分表

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
一	质量考核	50	此项分值 50 分,分两大类 20 小项		
(一)	室外公共区域	20	此项分值 20 分,分 10 小项		
1	道路及停车场	4	有明显泥沙或污渍扣 1 分,每 100 平方米内超过三个烟蒂扣 0.5-1 分、纸屑或杂物超过两处扣 0.5 分		
2	花台	1	花台有明显泥灰或污迹扣 0.5-1 分		
3	排水沟	1	排水沟内污泥堆积进排不畅、堵塞或外溢扣 0.5-1 分		
4	化粪池	2	化粪池散发异味大、堵塞或外溢扣 0.5-2 分		
5	宣传标识牌	2	表面有明显积尘、污迹扣 0.5-1 分,出现乱张贴扣 0.5-1 分		
6	屋面、天台及雨篷	2	天台、雨篷明显积尘扣 0.5 分,落水有杂物堵塞不畅、积水扣 0.5-1 分		
7	垃圾箱	2	周围有散落垃圾、超过容积三分之二未及时清理扣 0.5-1 分,有明显污迹和污水流出扣 0.5-1 分		
8	水体区域	2	水面有较大面积垃圾、杂物或青苔漂浮扣 0.5-1 分,水体变质或围岸未及时清洗扣 0.5-1 分		
9	垃圾堆放区	2	垃圾分类标识不清晰扣 0.5-2 分,分类容器配置不正确或缺失扣 0.5-2 分,分类效果差扣 0.5-2		
10	路灯照明	2	照明灯杆、灯罩有明显污渍扣 0.5-1 分		
(二)	室内公共区域	30	此项分值 30 分,分 10 小项		
1	地面 (重点区域)	4	有垃圾、污渍、烟蒂、纸屑各扣 0.5 分,石材未按规定时间打蜡、抛光扣 0.5-1 分,地毯及地板有明显污迹、未及时吸尘和打蜡扣 0.5-1 分		
2	墙面 (重点区域)	3	大理石、瓷砖、喷涂墙面高度一米以内用纸巾擦拭见明显灰尘扣 0.5-1 分,墙纸有污迹扣 0.5-1 分,乳胶墙面有脱落、剥皮、污迹扣 0.5-1 分		
3	楼梯及过道	3	楼梯扶手或高度一米以内墙面有明显灰尘、地面不拖扫扣 1-3 分,楼梯内有纸屑、杂物、烟蒂及蜘蛛网等扣 0.5-2 分		
4	电梯	3	表面不擦拭保养或有手印及污迹扣 0.5-2 分,轿厢内有泥灰、纸屑、烟蒂、蜘蛛网等扣 0.5-2 分		
5	洗手间及茶水间	3	天花板、墙面、地面有明显污迹、杂物、蜘蛛网、灰尘等扣 0.5-1 分,有异味扣 0.5-1 分,洁具、水槽及龙头有污斑、积灰扣 0.5-1 分,镜面有污迹、积灰扣 0.5-1 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
6	走廊及通道	3	墙面、地面、天花板、窗台等有污迹、蜘蛛网等扣0.5-1分		
7	地下停车区	3	地面有杂物、树叶、积水等扣0.5-1分，管道、窗台及墙面有明显积灰、污迹、蜘蛛网等扣0.5-1分		
8	垃圾桶	2	未及时清理、清洗扣0.5-1分，有垃圾散落周围或异味扣0.5-1分		
9	出风口、指示灯及玻璃门窗	3	风口有积灰、指示灯有污迹扣0.5-1分，玻璃门窗有积灰、手印、污迹扣0.5-1分		
10	康体及生活服务区	3	更衣区地面有积水、杂物，墙面、更衣箱及更衣凳有异物或污迹等扣0.5-1分；冲淋区地面湿滑、杂物、污迹，排水沟堵塞，有异味等扣0.5-1分；健身区器械有积灰、污迹扣0.5-1分，室内有霉变、异味扣0.5-1分		
二	综合考核	50	此项分值50分，分五大类20小项		
(一)	制度建设	10	此项分值10分，分5小项		
		2	建立完善的管理制度，明确岗位工作职责和标准，无相关制度或职责标准不明确扣0.5-2分		
		2	建立科学的考核制度和流程，并严格执行，无相关制度流程或执行不严格扣0.5-2分		
		2	建立规范的操作程序和工作流程，并严格执行，无相关操作程序或工作流程扣0.5-2分		
		2	建立科学有效的突发事件应急处置预案，无应急处置预案扣0.5-2分		
		2	制订切实可行的工作计划，并严格落实，无计划或随意编制计划扣0.5-2分		
(二)	服务规范	10	此项分值10分，分5小项		
		2	规范执行操作程序和工作流程，违规操作，有人为损坏现象扣0.5-2分		
		2	严格遵守管理规章制度和劳动纪律，违反管理规章制度和劳动纪律的扣0.5-2		
		2	安全保障措施到位，有效防止安全责任事故，安全措施不到位，发生事故扣0.5-2分		
		2	着装规范，礼节礼貌好，服务意识强，着装不规范、态度不端正、服务不到位扣0.5-2分		
		2	按规定做好垃圾分类，确保科学合理，垃圾分类处理不合理扣0.5-2分		
(三)	内部监督	10	此项分值10分，分5小项		
		2	加强工作纪律考核，工作时间不擅自离岗或串岗，无相关监督考核扣0.5-2分		
		2	加强工作规范考核，无违规操作，无相关监督考核扣0.5-2分		
		2	加强物品领用管理，做好审批管理，未经审批领用物品或有人为浪费现象扣0.5-2分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
		2	加强道德教育与保密教育，有侵占公共财物行为扣 0.5-2 分，有随意翻阅办公室文件资料行为的扣 0.5-2 分		
		2	加强安全教育，发现安全隐患及时上报，未及时上报的扣 0.5-2 分		
(四)	合同执行	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	组织机构不健全，岗位设置不科学，人员配备不合理扣 0.5-2 分		
		2	关键岗位工作人员应政审合格，经培训后上岗，未经政审或培训上岗扣 0.5-2 分		
		2	保持队伍稳定，重要岗位核心人员调整应书面报经管理方同意，未经管理方同意扣 0.5-2 分		
		2	做好节能管理，按规定时间关闭饮水机、照明等，未按规定时间执行的扣 0.5-2 分		
		2	服从领导，服从管理，执行到位，不服从、不执行或执行不到位的扣 0.5-2 分		
(五)	资料管理	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	台账档案资料管理科学规范，资料完整安全，台账资料缺失毁损扣 0.5-2 分		
		2	台账资料记录及时、清晰、完整，台账资料记录不及时、不清晰、不完整，记录人不明确扣 0.5-2 分		
		2	物品领用、更换、报废记录手续完备，记录完整，手续不全、记录不完整或无记录扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的培训计划，培训记录填写清晰完整，无培训计划、培训记录或记录不完整的扣 0.5-2 分		
		2	建立问题台账，对考核问题实行分类管理，及时反馈处理结果，无台账或反馈不及时扣 0.5-2 分		
合计得分					
问题汇总					

表 A.2 嘉定区机关事务管理局室内绿化服务综合考核评分表

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
一	质量考核	50	此项分值 50 分，分四类 16 小项		
(一)	清洁度	15	此项分值 15 分，分 5 小项		
1	花卉盆景无枯枝黄叶	3	花卉盆景有枯枝扣 0.5-1.5 分，有黄叶扣 0.5-1.5 分		
2	盆景垫盆内无黄色或黑色积水，且无异味	3	垫盆内有黄色或黑色积水扣 0.5-1.5 分，有异味扣 0.5-1.5 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
3	花盆表面干净整洁,无明显泥土及污迹	3	花盆表面有明显泥土扣 0.5-1.5 分,有污迹扣 0.5-1.5 分		
4	花卉盆景叶面干净,无明显灰尘及污迹	3	叶面有明显灰尘扣 0.5-1.5 分,有污迹扣 0.5-1.5 分		
5	地面和墙面无残留药渍、水渍等	3	地面和墙面有残留药渍扣 0.5-1.5 分,有残留水渍扣 0.5-1.5 分		
(二)	病虫害	6	此项分值 6 分,分 2 小项		
1	有效预防病虫害,发病初期应及时打药处理	3	发病初期未及时打药处理或未打药处理扣 0.5-3 分		
2	对病虫害严重的花卉盆景应及时撤换	3	未及时撤换病虫害严重的花卉盆景扣 0.5-3 分		
(三)	美观性	21	此项分值 21 分,分 7 小项		
1	花卉盆景摆放合理,与周围风格环境相适应	1	花卉盆景摆放不合理,不适合周围风格环境扣 0.5-1 分		
2	仔细观察花卉盆景趋光性,及时调整摆放位置	2	花卉盆景有明显偏长现象不及时调整或不调整扣 0.5-2 分		
3	花盆及垫盆美观大方,无瑕疵,无破损	2	花盆及垫盆有瑕疵、破损扣 0.5-2 分		
4	花盆及垫盆干净整洁,盆内无烟头、纸屑等	2	盆内有烟头、纸屑等扣 0.5-2 分		
5	花卉盆景长势良好,自然匀称,修剪及时适当,造型整齐美观,水土保持完好	5	花卉盆景长势不佳、修剪不及时、不适当扣 0.5-2 分,造型不整齐美观扣 0.5-2 分,盆内水土不规整扣 0.5-1 分		
6	花卉盆景应及时撤换,保持常新常绿,无死亡无过季过花期花卉盆景	4	有死亡花卉盆景扣 0.5-2 分,有过季过花期扣 0.5-1 分,高度 1.5 米以下的花卉盆景更新不及时扣 0.5-1 分		
7	楼层花卉盆景摆放均匀有序,错落有致,在国庆等重大节日、活动及会议期间应在大厅等区域增强景观效果	5	花卉盆景摆放杂乱无序,不均匀扣 0.5-2 分,重大节日、活动及会议期间未增强景观效果扣 0.5-3 分		
(四)	安全性	8	此项分值 8 分,分 2 小项		
1	保证用药安全,用药原则上应在非工作日,严禁使用违法违规药物	5	在工作日用药扣 0.5-2 分,使用违法违规药物扣 3 分		
2	花卉盆景搬运应保证安全,避免摔落倾覆,轻拿轻放,减少噪音	3	花卉盆景搬运出现摔落倾覆扣 0.5-2 分,动作粗暴、噪音大扣 0.5-1 分		
二	综合考核	50	此项分值 50 分,分五大类 20 小项		
(一)	制度建设	10	此项分值 10 分,分 5 小项		
		2	建立完善的管理制度,明确岗位工作职责和标准,无相关制度或职责标准不明确扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的考核制度和流程,并严格执行,无相关制度流程或执行不严格扣 0.5-2 分		
		2	建立规范的操作程序和工作流程,并严格执行,无相关操作程序或工作流程扣 0.5-2 分		
		2	建立科学有效的突发事件应急处置预案,无应急处置预案扣 0.5-2 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
		2	制订切实可行的工作计划，并严格落实，无计划或随意编制计划扣 0.5-2 分		
(二)	服务规范	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	规范执行操作程序和工作流程，违返操作程序或流程，有人为损坏现象扣 0.5-2 分		
		2	严格遵守管理规章制度和劳动纪律，违反管理规章制度和劳动纪律的扣 0.5-2 分		
		2	花卉盆景生长习性、季节特点等进行规范管理，做好施肥、防冻、防虫、防害等，未做到位扣 0.5-2 分		
		2	规范药物管理和使用，管理不规范、违规用药扣 0.5-2 分		
		2	安全保障措施到位，有效防止安全责任事故，安全措施不到位，发生事故扣 0.5-3 分		
(三)	内部监督	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	加强工作纪律监督考核，无相关监督考核或监督考核不到位扣 0.5-2 分		
		2	加强工作规范监督考核，无相关监督考核或监督考核不到位扣 0.5-2 分		
		2	加强药物领用监督管理，做好审批管理，未经审批领用或使用监督不到位扣 0.5-2 分		
		2	加强巡查监督，应定时巡查监督花卉盆景摆放生长情况，未按规定巡查监督的扣 0.5-2 分		
		2	加强安全教育，发现安全隐患及时上报，杜绝安全事故，未按规定及时上报扣 0.5-2 分		
(四)	合同执行	10	此项分值 10 分，分 4 小项		
		2	组织管理机构不健全，岗位设置不科学，人员配备不合理扣 0.5-2 分		
		2	关键岗位、重要区域工作人员应政审合格，书面报管理方同意后上岗，未经政审或管理方同意上岗扣 0.5-2 分		
		2	严格遵守合同约定的花卉盆景摆放位置、品种、数量、质量、档次提供服务，如有不符扣 0.5-2 分		
		2	加强员工岗位培训和练兵，不断提升员工服务技能水平，不组织岗位培训或员工技能水平不达标扣 0.5-2 分		
		2	服从领导，服从管理，执行到位，不服从、不执行或执行不到位扣 0.5-2 分		
		2	服从领导，服从管理，执行到位，不服从、不执行或执行不到位扣 0.5-2 分		
(五)	资料管理	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	台账档案资料管理规范，资料完整安全，台账资料缺失毁损扣 0.5-2 分		
		2	台账资料记录及时、清晰、完整，台账资料记录不及时、不清晰、不完整，记录人		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
			不明确扣 0.5-2 分		
		2	药物领用等记手续完备、记录完整，手续不全、记录不完整或无记录扣 0.5-2 分		
		2	建立科学完整的培育撤换计划，撤换记录填写清晰完整，无培育撤换计划、记录填写不清晰完整的扣 0.5-2 分		
		2	建立问题台账，对考核问题实行分类管理，及时反馈处理结果，无台账或反馈不及时扣 0.5-2 分		
合计得分					
问题汇总					

表 A.3 嘉定区机关事务管理局室外绿化服务综合考核评分表

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
一	质量考核	50	此项分值 50 分，分三个类 20 小项		
(一)	乔灌木	18	此项分值 18 分，分 7 小项		
1	长势旺盛，树冠完整，结构合理，造型美观	3	长势萎蔫、树冠不完整、不美观扣 0.5-3 分		
2	生长季节叶色正常，叶面清洁，无卷叶黄叶，无病虫害	3	生长季节叶色异常，有卷叶、黄叶扣 0.5-2 分，有病虫害 0.5-1 分		
3	枝干自然健壮匀称，及时清除枯枝、死枝	3	枝干不健壮匀称扣 0.5-1 分，有枯枝、死枝扣 0.5-2 分		
4	及时更换死树、清除杂树，无死缺株及杂树	3	未及时更换死树扣 0.5-2 分，未及时清除杂树扣 0.5-1 分		
5	开花结果类树木按时开花结果，保证花果期，季相明显	2	未按时开花结果扣 0.5-1 分，花果期过短扣 0.5-1 分		
6	入冬前应及时按规定对树木进行涂白	2	未及时或未按规定涂白扣 0.5-2 分		
7	定期施肥，每年施基肥一次，花季前追加施磷钾肥	2	未按时或未按规定施肥扣 0.5-2 分		
(二)	草坪	18	此项分值 18 分，分 7 小项		
1	生长旺盛，草坪平整，色泽均匀，草根不裸露	3	生长萎蔫 0.5-1 分，不平整、色差大扣 0.5-1 分，草根裸露扣 0.5-1 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
2	生长季节不枯黄,无杂草,覆盖率 95% 以上	3	生长季节有枯黄、杂草扣 0.5-2 分,覆盖率低于 95%扣 0.5-1 分		
3	草坪修剪应及时,修剪高度符合要求	3	修剪不及时或修剪高度不符合要求扣 0.5-3 分		
4	定期施肥,草坪全年施基肥两次,施肥量不少于每平方米 0.3 千克	3	未按时或未按规定施肥扣 0.5-3 分		
5	草坪干净整洁,无枯枝落叶,无杂草、无垃圾	2	草坪不干净整洁、有枯枝、杂草、烟蒂等垃圾杂物扣 0.5-2 分		
6	及时浇灌,浇灌后草坪积水,周围地面无积水、无水渍、泥渍	2	未按规定或不及时浇灌扣 0.5-2 分		
7	有效预防病虫害,发现病虫害及时处理,无明显病虫害	2	有明显病虫害扣 0.5-2 分		
(三)	绿篱色块	14	此项分值 14 分,分 6 小项		
1	绿篱色块生长茂盛,枝条茂密	3	生长萎蔫、枝条稀疏扣 0.5-3 分		
2	生长季节应及时修剪,保持线条流畅平直,造型美观	3	修剪不符合要求、造型不美观扣 0.5-3 分		
3	及时浇灌施肥,浇灌施肥后周围地面无积水、无水渍、泥渍	2	未按规定浇灌施肥或浇灌施肥不及时扣 0.5-2 分		
4	管理到位,无践踏、断行、缺株等现象	2	有践踏、断行、缺株等现象扣 0.5-2 分		
5	保持干净整洁,无烟蒂、纸屑等垃圾杂物	2	不干净整洁,有烟蒂、纸屑等垃圾杂物扣 0.5-2 分		
6	有效预防病虫害,发现病虫害及时处理,无明显病虫害	2	有明显病虫害扣 0.5-2 分		
二	综合考核	50	此项分值 50 分,分五类 20 小项		
(一)	制度建设	10	此项分值 10 分,分 5 小项		
		2	建立完善的管理制度,明确岗位工作职责和标准,无相关制度或职责标准不明确扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的考核制度和流程,并严格执行,无相关制度流程或执行不严格扣 0.5-2 分		
		2	建立规范的操作程序和工作流程,并严格执行,无相关操作程序或工作流程扣 0.5-2 分		
		2	建立科学有效的突发事件应急处置预案,无应急处置预案扣 0.5-2 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
		2	制订切实可行的工作计划,并严格落实,无计划或随意编制计划扣 0.5-2 分		
(二)	服务规范	10	此项分值 10 分,分 5 小项		
		2	规范执行操作程序和工作流程,违返操作程序或流程,有人为损坏现象扣 0.5-2 分		
		2	严格遵守管理规章制度和劳动纪律,违反管理规章制度和劳动纪律的扣 0.5-2 分		
		2	根据树木草坪生长习性、季节特点等进行规范管理,做好施肥、防冻、防害等,未做到位扣 0.5-2 分		
		2	规范药物管理和使用,管理不规范、违规用药扣 0.5-2 分		
		2	安全保障措施到位,有效防止安全责任事故,安全措施不到位,发生事故扣 0.5-3 分		
(三)	内部监督	10	此项分值 10 分,分 5 小项		
		2	加强工作纪律监督考核,无相关监督考核或不严格规范扣 0.5-2 分		
		2	加强工作规范监督考核,无相关监督考核或不严格规范扣 0.5-2 分		
		2	加强药物领用监督管理,做好审批管理,未经审批领用或使用监督不到位扣 0.5-2 分		
		2	加强巡查监督,应定时巡查监督树木草坪生长情况,未按规定巡查监督的扣 0.5-2 分		
		2	加强安全教育,发现安全隐患及时上报,杜绝安全事故,未按规定及时上报扣 0.5-2 分		
(四)	合同执行	10	此项分值 10 分,分 4 小项		
		2	组织管理机构不健全,岗位设置不科学,人员配备不合理扣 0.5-2 分		
		2	关键岗位工作人员应具备相应能力水平,书面报管理方同意后上岗,未经管理方同意上岗扣 0.5-2 分		
		2	严格按照合同约定的绿化养护方案周期提供服务,如不符扣 0.5-2 分		
		2	加强员工岗位技能培训,不断提升员工服务技能水平,员工技能水平不达标扣 0.5-2 分		
		2	服从领导,服从管理,执行到位,不服从、不执行或执行不到位的扣 0.5-2 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
(五)	资料管理	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	台账档案资料管理规范，完整安全，台账资料缺失毁损扣 0.5-2 分		
		2	台账资料记录及时、清晰、完整，台账资料记录不及时、不清晰、不完整，记录人不明确扣 0.5-2 分		
		2	药物领用等记手续完备、记录完整，手续不全、记录不完整或无记录扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的绿化养护计划，养护记录填写清晰完整，无养护计划、记录填写不清晰完整的扣 0.5-2 分		
		2	建立问题台账，对考核问题实行分类管理，及时反馈处理结果，无台账或反馈不及时扣 0.5-2 分		
合计得分					
问题汇总					

表 A.4 嘉定区机关事务管理局安全保卫服务综合考核评分表

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
一	质量考核	50	此项分值 50 分，分五类 20 小项		
(一)	服务管理	10	此项分值 10 分，分 4 小项		
1	仪容仪表干净整洁，着装规范，男员工不留长发，女员工不化浓妆	3	仪容仪表不整洁、着装不规范、男员工留长发，女员工化浓妆扣 0.5-3 分		
2	服务热情，耐心细致，语言文明礼貌，态度亲切友好	3	服务不热情，不耐心细致，语言不文明礼貌，态度不亲切友好扣 0.5-3 分		
3	严格规范形体动作标准，站姿、坐姿端正，精神饱满	2	动作随意，站姿、坐姿随意，精神萎靡扣 0.5-2 分		
4	门卫及执勤点应保持干净整洁，物品摆放整齐有序，无杂物、无乱堆放	2	门卫及执勤点卫生状况差，物品摆放杂乱，有杂物或乱堆放扣 0.5-2 分		
(二)	纪律管理	10	此项分值 10 分，分 4 小项		
1	工作人员应忠于职守、尽职尽责、不循私情、依规办事	3	玩忽职守，徇私舞弊，利用工作之便，向单位或个人索要财物扣 0.5-3 分		
2	执勤时不得有玩游戏、看视频、吃零食、睡觉等行为，不得酒后执勤	3	执勤时有玩游戏、看视频、吃零食、睡觉等行为或酒后上岗执勤扣 0.5-3 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
3	不得使用对讲机、办公电话闲聊聊天,不得用对讲机恶意干扰正常通讯	2	使用对讲机、办公电话闲聊聊天,或使用对讲机恶意干扰正常通讯扣 0.5-2 分		
4	执勤时不得无故离岗、脱岗、串岗,未经批准不得私自调班换岗、不得长时间会客或与人闲谈	2	执勤时无故离岗、脱岗、串岗,未经批准私自调班换岗或长时间会客、与人闲谈等扣 0.5-2 分		
(三)	安全管理	10	此项分值 10 分,分 4 小项		
1	按规定对人员、物品进出进行管理,实行 24 小时值班,重点区域、重点部位保证 24 小时有人执勤	3	未按规定对人员、物品进出进行管理,出现推销等人员违规进入,未落实 24 小时值班制度扣 0.5-3 分		
2	加强巡逻管理,科学合理设置巡逻路线,定时巡逻,国庆、两会等重大节日、重大会议期间加大巡逻力度	3	未巡逻、巡逻路线设置不合理或未按规定巡逻扣 0.5-3 分		
3	重点区域、重点部位及危及人身安全的区域有明显标识和防范措施,及时发现和处理事故隐患	2	重点区域、重点部位及危及人身安全的区域无标识及防范措施,或标识不明显,防范措施不到位扣 0.5-2 分		
4	熟悉各类安防设备位置,按规定配置携带安防器械,熟练掌握安防设备和配置器械的使用方法	2	不熟悉各类安防设备位置,为啥按规定配置携带安防器械,未熟练掌握安防设备和配置器械的使用方法扣 0.5-2 分		
(四)	消防管理	10	此项分值 10 分,分 4 小项		
1	加强消防巡查,及时消除消防隐患,无法及时消除的应立即上报管理方	3	未进行消防巡查,未及时消除或未及时上报消防隐患扣 0.5-3 分		
2	定期对消防器材、消防标识进行检查维护,保持消防器材和标识完好有效	3	未定期对消防器材、消防标识进行检查维护,消防器材和标识出现毁损或失效扣 0.5-3 分		
3	加强对安全出口、消防通道、常闭式防火门的巡查,确保安全出口、消防通道畅通,常闭式防火门处于完好关闭状态	2	未按规定对安全出口、消防通道、常闭式防火门进行巡查,有阻碍堵塞安全出口、消防通道及常闭式防火门开启现象扣 0.5-2 分		
4	熟悉各类消防设施设备位置,熟练掌握火警处置程序和各类消防设施设备的使用方法	2	不熟悉各类消防设施设备位置,未熟练掌握火警处置程序和各类消防设施设备的使用方法扣 0.5-2 分		
(五)	车辆管理	10	此项分值 10 分,分 4 小项		
1	按规定对车辆进出进行引导和管理,不得违规让无规定证件的车辆进出	3	未按规定对车辆进出进行引导和管理,违规让车辆进出扣 0.5-3 分		
2	按规定对车辆停放进行引导和管理,停车场及地下车库有专人引导指挥车辆按规定有序停放	3	未按规定对车辆停放的进行引导和管理,停车场及地下车库无专人引导指挥车辆,车辆停放无序杂乱扣 0.5-3 分		
3	加强巡查管理,对车辆停放区域、车辆状况等巡查,及时化解安全隐患	2	未按规定进行巡查管理,车辆停放区域、车辆状况等出现异常情况时,未能及时发现扣 0.5-2 分		
4	重大会议、重大活动期间,按要求做好会议或活动车辆的进出、停放引导管理工作	2	重大会议、重大活动期间,未按要求做好会议或活动车辆的进出、停放引导管理工作扣 0.5-2 分		
二	综合考核	50	此项分值 50 分,分五大类 20 小项		
(一)	制度建设	10	此项分值 10 分,分 5 小项		
		2	建立完善的管理制度,明确岗位工作职责和		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
			标准,无相关制度或岗位职责标准不明确扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的考核制度和流程,并严格执行,无相关制度流程或执行不严格扣 0.5-2 分		
		2	建立规范的操作程序和工作流程,并严格执行,无相关操作程序或流程扣 0.5-2 分		
		2	建立有效的突发事件应急处置预案,无应急处置预案扣 0.5-2 分		
		2	制订切实可行的工作计划,并严格落实,无计划或随意编制计划扣 0.5-2 分		
(二)	服务规范	10	此项分值 10 分,分 5 小项		
		2	规范执行操作程序和工作流程,有违规操作或人为损坏现象扣 0.5-2 分		
		2	严格遵守管理规章制度和劳动纪律,有违反现象扣 0.5-2 分		
		2	每月向管理方报告安全、消防和车辆管理等情况,并提供合理化建议方案,未按时报告或瞒报错报漏报扣 0.5-2 分		
		2	安全保障措施到位,有效防止安全事故,安全措施不到位,发生事故扣 0.5-2 分		
		2	着装规范,礼节礼貌好,服务意识强,未着装不规范、态度不端正、服务不到位扣 0.5-2 分		
(三)	内部监督	10	此项分值 10 分,分 5 小项		
		2	加强工作纪律监督考核,无相关监督考核或监督考核不到位扣 0.5-2 分		
		2	加强工作规范监督考核,无相关监督考核或监督考核不到位扣 0.5-2 分		
		2	加强物品领用管理,做好审批管理,未经审批领用物品或有人为浪费扣 0.5-2 分		
		2	加强巡查监督,对安全、消防和车辆管理等情况进行定时巡查,未按规定巡查监督扣 0.5-2 分		
		2	加强安全教育,及时上报安全隐患,杜绝安全事故,未按规定及时上报扣 0.5-2 分		
(四)	合同执行	10	此项分值 10 分,分 5 小项		
		2	组织机构不健全,岗位设置不科学,人员配备不合理扣 0.5-2 分		
		2	专业技术人员应持证上岗,关键岗位工作人员应政审合格,书面报管理方同意后上岗,无证上岗或未经政审和管理方同意上岗扣 0.5-2 分		
		2	履行服务承诺要求,严格 24 小时值班值班制度,未履行或履行不到位扣 0.5-2 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
		2	保持队伍稳定，加强员工岗位培训和练兵，不断提升员工服务技能水平,重要岗位核心人员调整应书面报管理方同意,未经管理方同意扣 0.5-2 分		
		2	服从领导，服从管理，执行到位，不服从、不执行或执行不到位的扣 0.5-2 分		
(五)	资料管理	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	台账档案资料管理科学规范，资料完整安全，台账资料缺失毁损扣 0.5-2 分		
		2	台账资料记录及时、清晰、完整，台账资料记录不及时、不清晰、不完整，记录人不明确扣 0.5-2 分		
		2	物品领用、更换、报废记录手续完备，记录完整，手续不全、记录不完整或无记录扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的培训计划，培训记录填写清晰完整，无培训计划、培训记录或记录不完整的扣 0.5-2 分		
		2	建立问题台账，对考核问题实行分类管理，及时反馈处理结果,无台账或反馈不及时扣 0.5-2 分		
合计得分					
问题汇总					

表 A.5 嘉定区机关事务管理局设施设备服务综合考核评分表

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
一	质量考核	50	此项分值 50 分，分五类 21 小项		
一	供电系统	16.5	此项分值 16.5 分，分 7 小项		
1	保证 24 小时正常运行，出现故障，立即排除	2.5	出现故障断电或故障排除不及时扣 0.5-2.5 分		
2	限电、停电应按规定提前通知	2.5	未按规定提前通知限电、停电扣 0.5-2.5 分		
3	严格按国家规定对变配电室进行操作管理	2.5	未按规定对变配电室进行操作管理扣 1-2.5 分		
4	强电间、电柜等维护保养	2.5	按规定对强电间、电柜等进行运行管理、维护保养，未按规定执行的扣 0.5-2.5 分		
5	公共区域、会议室、办公室照明灯光等维护管理	2.5	保证公共区域、会议室、办公室照明灯光等正常使用，出现差错扣 0.5-2.5 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
6	指示灯、感应灯等管理维护	2.5	保证指示灯、感应灯等正常使用，出现差错扣 0.5-2.5 分		
7	电气值班室管理	1.5	电气值班室环境整洁，工具物品归类放置整齐，无乱堆放、无杂物，环境卫生脏乱差，工具物品摆放杂乱扣 0.5-1.5 分		
二	消防系统	12.5	此项分值 12.5 分，分 5 小项		
1	消防设施测试	2.5	配合进行消防设施测试，保证手动正常，出现差错扣 0.5-2.5 分		
2	卷帘门联动测试	2.5	配合进行卷帘门联动测试，保证卷帘门电源及手动正常，出现差错扣 0.5-2.5 分		
3	细水雾系统测试	2.5	配合进行细水雾系统测试，保证细水雾系统手动正常，出现差错扣 0.5-2.5 分		
4	机房内气体灭火系统测试	2.5	配合进行机房内气体灭火系统测试，保证机房内气体灭火系统手动正常，出现差错扣 0.5-2.5 分		
5	防排烟风机联动测试	2.5	配合进行防排烟风机联动测试，保证防排烟风机手动正常，出现差错扣 0.5-2.5 分		
三	给排水系统	12.5	此项分值 12.5 分，分 5 小项		
1	冷、热水箱供水管理维护	2.5	定期对冷、热水箱检查维护，保持水箱干净清洁，未按计划维护清洗或维护不符合规定、清洗不干净、出现溢水未及时处理扣 0.5-2.5 分		
2	雨污水井管理维护	2.5	定期对雨污水井进行检查维护，清理垃圾，保持畅通，未及时清理雨污水井垃圾堆积，雨、污水井不畅通扣 0.5-2.5 分		
3	集水坑及水泵管理维护	2.5	定期对集水坑及水泵进行检查维护，未及时清理集水坑垃圾或水泵堵塞扣 0.5-2.5 分		
4	生活给水设备系统管理维护	2.5	定期对生活给水设备系统进行检查维护，保证系统供水正常、水质符合国家规定标准，未按计划维护清洗或维护不符合规定，水质低于规定标准扣 0.5-2.5 分		
5	自来水供水增压设备管理维护	2.5	定期对自来水供水增压设备进行维护保养，及时排除故障隐患，未按规定进行维护保养扣 0.5-2.5 分		
四	净水系统	4	此项分值 4 分，分 2 小项		
1	净水主机设备运行维护	2	配合对净水主机设备进行检查维护，发现故障隐患应及时报告管理方，未按计划检查维护或发现故障未及时报告扣 0.5-2 分		
2	净水系统滤芯维护	2	定期检查净水系统滤芯，按规定及时更换，保证水质符合规定要求，未按规定检查更换滤芯或水质不符合规定扣 0.5-2 分		
五	特种设备	4.5	此项分值 4.5 分，分 2 小项		
1	电梯等特种设备维护	3	定期检查电梯等特种设备，未按计划检查维修的扣 0.5-3 分		
2	特种设备安全检验合格标志	1.5	贴有安全检验合格标志，并在检验有效期内，未在有效期扣 0.5-1.5 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
二	综合考核	50	此项分值 50 分，分五大类 25 小项		
(一)	制度建设	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	建立完善的管理制度，明确岗位工作职责和标准，无相关制度或岗位职责标准不明确扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的考核制度流程，并严格执行，无相关制度流程或执行不严扣 0.5-2 分		
		2	建立规范的操作程序和工作流程，并严格执行，无相关操作程序或流程扣 0.5-2 分		
		2	建立有效的突发事件应急处置预案，无应急处置预案扣 0.5-2 分		
		2	制订切实可行的工作计划，并严格落实，无计划或随意编制计划扣 0.5-2 分		
(二)	服务规范	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	规范执行操作程序和工作流程，有违规操作或人为损坏现象扣 0.5-2 分		
		2	严格遵守管理规章制度和劳动纪律，有违反现象扣 0.5-2 分		
		2	每月向管理方报告设备安全运行状况、能耗分析、检测结果、维护材料损耗等情况，并提供合理化建议方案，未按时报告或瞒报错报漏报扣 0.5-2 分		
		2	安全保障措施到位，有效防止安全事故，安全措施不到位，发生事故扣 0.5-2 分		
		2	着装规范，佩戴标志明显，礼节礼貌好，服务意识强，未着装不规范、态度不端正、服务不到位扣 0.5-2 分		
(三)	内部监督	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	加强工作纪律监督考核，无相关监督考核或监督考核不到位扣 0.5-2 分		
		2	加强工作规范监督考核，无相关监督考核或监督考核不到位扣 0.5-2 分		
		2	加强物品领用管理，做好审批管理，未经审批领用物品或有人为浪费扣 0.5-2 分		
		2	加强巡查监督，对设备维护保养情况进行定期巡查，未按规定巡查监督扣 0.5-2 分		
		2	加强安全教育，发现安全隐患及时上报，杜绝安全事故，未按规定及时上报扣 0.5-2 分		
(四)	合同执行	10	此项分值 10 分，分 5 小项		
		2	组织机构不健全，岗位设置不科学，人员配备不合理扣 0.5-2 分		
		2	专业技术人员应持证上岗，关键岗位工作人员应政审合格，书面报管理方同意后上岗，无证上岗或未经政审和管理方同意上岗扣 0.5-2 分		

序号	考核内容	分值	评分细则	考核得分	备注
		2	履行服务承诺要求,严格 24 小时值班值勤制度,接报修 15 分钟内到达现场,并保证维修质量,未按时到达或维修质量不符合要求扣 0.5-2 分		
		2	保持队伍稳定,加强员工岗位培训和练兵,不断提升员工服务技能水平,重要岗位核心人员调整应书面报管理方同意,未经管理方同意扣 0.5-2 分		
		2	服从领导,服从管理,执行到位,不服从、不执行或执行不到位的扣 0.5-2 分		
(五)	资料管理	10	此项分值 10 分,分 5 小项		
		2	台账档案资料管理科学规范,资料完整安全,台账资料缺失毁损扣 0.5-2 分		
		2	台账资料记录及时、清晰、完整,台账资料记录不及时、不清晰、不完整,记录人不明确扣 0.5-2 分		
		2	物品领用、更换、报废记录手续完备,记录完整,手续不全、记录不完整或无记录扣 0.5-2 分		
		2	建立科学的培训计划,培训记录填写清晰完整,无培训计划、培训记录或记录不完整的扣 0.5-2 分		
		2	建立问题台账,对考核问题实行分类管理,及时反馈处理结果,无台账或反馈不及时扣 0.5-2 分		
合计得分					
问题汇总					

10.2 考核结果运用

综合考核评价结果作为预算绩效评估、购买后勤服务、续签合同、机关事务管理先进评选的重要参考依据。

服务单位年度综合考核评价结果为良好以上等次的,优先推荐为局年度先进集体、先进个人评比候选名单。

服务单位年度综合考核评价结果为不合格等次的,可视情扣减相应数额的合同履约保证金,或不再与服务单位续签下年度合同,另行组织招标采购。

四、投标报价须知

10 投标报价依据

10.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、工作量清单、项目现场条件等。

10.2 招标文件明确的服务范围、服务内容、服务期限、服务质量要求、管理要求与服务标准及考核要求等。

10.3 岗位设置一览表说明

（1）岗位设置一览表应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

（2）采购人提供的岗位设置一览表是依照采购需求测算出的各岗位最低配置要求，与最终的实际履约可能存在小的出入，各投标人应自行认真踏勘现场，了解招标需求。投标人如发现该表和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件或补充文件予以更正，否则投标人不得对岗位设置一览表中的岗位类别和数量进行缩减。

121 投标报价内容

11.1 依据本项目的招标范围和内容，投标人其投标报价费用组成中，应包括但不限于以下费用：

（1）人员费用：包括工资、社保费、公积金、服装费、福利费（体检费、就餐费、高温费、加班费）等费用支出。

（2）办公费用：项目管理与服务所产生的通讯费、办公用品、宣传文化等费用支出。其中电话及网络接线端口由采购人负责提供。

（3）环境卫生服务费用：保障物业管理区域内保洁服务所需的清洁药剂、清洁工具、低值易耗品（洗手液、卫生纸、擦手纸、垃圾袋）、玻璃幕墙清洗、生活垃圾清运、有害生物防治等费用支出。

（4）公共秩序维护与安全管理费用：维护管理区域内秩序维护所需的对讲机、照明灯、应急包、防卫防护器材装备、记录登记册等费用支出，以及防台防汛用品、监控设备维护、灭火器充装、治安联防、消防演习等费用支出。

（5）绿化养护服务费用：维护管理区域内绿化养护所需的工具器材与设备、

修剪、松土除草、施肥、病虫害防治、苗木花草补种、绿化垃圾清运等费用支出。

(6) 建构筑物及附属设施设备维护与小修及零星维修费用：保障物业管理区域内共用部位共用设施设备正常使用、运行所产生的维护费用与小修及零星维修费用支出，以及中央空调水质处理与检测费用（如果有）、空调系统清洗消毒费用，国家或地方强制性检验检测项目（如高压电试、电梯或压力容器年检、消防年检等）所需的检测费用支出。

(7) 其他衍生服务费用（公共卫生防控等服务）。

(8) 公共责任保险、雇主责任保险。

(9) 物业管理服务企业认为其它必要的费用。

(10) 企业利润。

(11) 税金。

11.2 投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价，投标人没有填写单价和合计价的项目将被认为此项目所涉及的全部费用已包含在其他相关项目及投标总价中。

11.3 投标人应考虑项目履约过程中可能存在的其他任何风险因素。

11.4 投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写《开标一览表》及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格构成等。

11.5 投标报价明细表组成

各项费用的报价及说明如下表：

项 目			要 求	分项 报价
1	人 员 费 用	基本工资	各岗位员工的基本工资标准。	附人员配置表及分项成本分析
		服装费	单位统一购置，员工工作时须统一穿着。	
		社保费	按国家及上海市规定计取。	

项 目			要 求	分项 报价
		福利费	包括体检费、就餐费、高温费、劳防用品费、加班费等	
		培训费	员工的日常培训费	
2	建构筑物及附属设施设备维护与小修及零星维修费用		建构筑物及附属设施设备（包括但不限于空调、电梯、消防等）维护与小修及零星维修费用，以及国家或地方强制性检验检测等费用（自行报价）	
3	环境卫生耗材费		清洁药剂、清洁工具、低值易耗品（洗手液、卫生纸、擦手纸、垃圾袋）、生活垃圾清运、有害生物防治等费用（自行报价）	
4	绿化养护耗材费		绿化养护所需的工具器材与设备、施肥、病虫害防治、苗木花草补种等费用(自行报价)	
5	秩序维护耗材费		对讲机、照明灯、应急包、防卫防护器材装备、记录登记册等费用(自行报价)	
6	企业管理费		按人员费用总额的%报价（自行报价）	
7	其他		项目实施过程中发生的不可预见的费用(自行报价)	
8	利润		按（1+2+3+4+5+6+7）的%计取	
9	税金		按国家及上海市规定缴纳	
投标总计				

备注：投标人应按照服务项目的特点和性质，分项说明并计算出本项目范围内各类费用的组成。成本测算和列项要求完整、成本分析依据充分，人员、耗材经费测算合理。

附件 1：

保洁低值易耗品清单

序号	品 名	规格型号	备 注
1	擦手纸	225*228 原木单层三折	每包 200 抽
	擦手纸	原木浆单层三折	每包 200 抽
2	喷洁蜡	F7	每箱 6 瓶

3	环保垃圾袋	100*120	每包 50 只
4	环保垃圾袋	80*90	每包 50 只
5	环保垃圾袋	50*60	每箱 100 卷
6	卷纸	1008 蓝色经典 180G	每箱 10 包
7	洗洁精	25KG	
8	洗手液		
9	卫生纸	包	每包 200 抽
10	不锈钢保养油		每桶 2.5KG
11	静电除尘剂		
12	玻璃清洁剂		
13	皮革光亮剂		每箱 6 罐
14	84 消毒液		每箱 20 瓶
15	84 洁厕灵		每箱 20 瓶
16	洗手液		每箱 12 瓶
17	去污粉		每箱 10 袋
18	洁瓷精		
19	洗洁精		
20	消毒液		
21	洗衣粉		
22	香皂		

备注：中标人应按上述品名、规格型号的低值易耗品进行配置。

五、响应文件的编制要求

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

1.商务响应文件由以下部分组成:

- (1) 磋商响应函;
- (2) 报价一览表;
- (3) 报价分类明细表;

(4) 资格条件及实质性要求响应表;

(5) 与磋商有关的响应文件主要内容索引表;

(6) 法定代表人授权委托书,附法定代表人、被授权人身份证;

(7) 供应商营业执照(或事业单位、社会团体法人证书)、税务登记证、组织机构代码证(如供应商持有的营业执照(或事业单位、社会团体法人证书)为多证合一的,无需另行提供税务登记证、组织机构代码证)(原件复印件加盖红色公章);

(8) 依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明:具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录、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,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书面声明;

(9) 供应商与采购项目相关的资质证书(原件复印件加盖红色公章);

(10) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料,包括:中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等;

(11) 供应商基本情况简介;

(12) 供应商财务状况报告:供应商为法人的,应提供上一年度财务报告或基本账户的银行资信证明;其他组织和自然人,可以提供银行资信证明;

(13) 供应商质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书(如有);

(14) 供应商认为可以证明其能力、业绩、信誉和信用的其他相关材料。

2.技术响应文件由以下部分组成:

(1) 技术响应内容,按有关表格填写:

① 供应商与物业管理服务相关的资质、荣誉等证书汇总表;

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。

(2) 供应商对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。供应商应详

细描述针对本项目的服务方案,至少包含下列内容:

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,针对磋商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,以及供应商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:供应商保证物业管理服务质量的各種措施;服务质量检查、验收的方法和标准等。D 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。

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复印件。

⑤供应商的服务承诺及优惠:供应商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,以及供应商为用户提供的特色服务和各种优惠措施等。(3)《供应商近三年以来类似项目一览表》: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。

(4)按照《采购需求》要求提供的其他技术性资料以及供应商需要说明的其他事项。

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

3.上传扫描文件要求

供应商应按照磋商文件规定提交扫描文件,并按照规定在电子采购平台网上招投标系统上传其所有资料,文件格式参考第六章响应文件有关格式,所有资质等相关证明材料的原件复印件需加盖红色公章扫描上传。含有公章,防伪标志和底纹类文件(如响应函、营业执照、身份证、认证证书等)应当清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响,由供应商承担相应责任。

采购方认为必要时,可以要求供应商提供文件原件进行核对,供应商必须按时提供。否则视作供应商放弃潜在成交资格,并且采购方将对该供应商进行调查,发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

第五章 竞争性磋商程序及评审办法

一、响应无效情形

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

2、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、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磋商的，相关响应均无效。

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

二、竞争性磋商程序

（一）磋商方法

根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及政府采购相关规定，结合项目特点，磋商小组所有成员对响应文件进行评审，并根据磋商文件规定的程序、评定成交的标准等事项与实质性响应磋商文件要求的供应商分别进行磋商。

（二）磋商小组

磋商小组由采购人代表和评审专家共 3 人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的 2/3。采购人代表不得以评审专家身份参加本部门或本单位采购项目的评审。集中采购机构将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

（三）磋商程序

1、响应文件初审。初审包括资格性检查和符合性检查。首先，依据法律法规、竞争性磋商文件以及《资格条件及实质性要求响应表》的要求的规定，审查、确定供应商是否具备磋商资格。其次，依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，确定响应文件是否对磋商文件的实质性要求作出了响应。

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

3、磋商通知。采购方将通知所有通过初审的供应商参加磋商。未按通知要求参加的供应商视为放弃本项目磋商。

4、比较与评审。按磋商文件规定的程序、评定成交的标准等事项，磋商小组对资格性检查和符合性检查合格供应商的响应文件进行评审。磋商小组所有成员集中与每一个合格供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最终响应文件(包括最终报价，磋商文件未发生实质性变动的，供应商仅需提供最终报价及根据磋商情况作出的相关承诺)。

5、在磋商过程中，经采购人确认后，磋商小组有权根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。对磋商文件做出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组将及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签章或者加盖供应商公章。由授权代表签章的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签章并附身份证明。

6、磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于 3 家。**已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。**磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，

需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。**符合政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商可以为 2 家。**

7、经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。磋商小组将按磋商文件中规定的评审方法和标准（见“磋商评分细则”），对资格性检查和符合性检查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

8、推荐成交候选供应商名单。磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。**符合政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目，提交最后报价的供应商只有 2 家的，可以推荐 2 家成交候选供应商。**评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。根据规定，采购人按照成交候选人排名顺序确定成交供应商。

（四）评分细则

本项目具体评分细则如下：

1、供应商报价分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：磋商报价分 = （磋商基准价/最后磋商报价）× 价格权值 × 100

（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）满足磋商文件要求且价格最低的报价。

（3）最后磋商报价：最终报价无缺漏项的，最终报价即最后磋商报价；最终报价有缺漏项的，按照其他供应商相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过

计算的缺漏项价格不超过其最终报价 10%的,其最终报价也即最后磋商报价,缺漏项的费用视为已包括在其最终报价中,经过计算的缺漏项价格超过其最终报价 10%的,其响应无效。

(4) 如果非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件,对小微企业报价给予 15%的扣除,用扣除后的价格参与评审;如果非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件,对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的投标人,给予其报价 5%的扣除,用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动,联合体各方均为中小企业的,联合体视同中小企业,其中,联合体各方均为小微企业的,联合体视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的,不享受价格扣除优惠政策。符合中小企业划分标准的个体工商户,在政府采购活动中视同中小企业。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

(5) 供应商不得以低于成本的报价竞标。如果磋商小组发现供应商的报价明显低于其他响应报价,使得响应报价可能低于其成本的,将要求该供应商作书面说明并提供相关证明材料。供应商不能合理说明或不能提供相关证明材料的,磋商小组将认定该供应商以低于成本报价竞标,其作无效响应处理。

德富路 1288 号物业管理服务包 1 评分规则:

评分项目	分值区间	评分办法
报价分	0~10	报价分 = 价格分值 10 × (评标基准价/评审价)
整体服务方案策划及实施方案	0~27	一、评审内容: 1.服务定位和目标; 2.主要服务参考等级; 3.物业管理各阶

		段服务的实施安排；4.物业管理各专项服务的实施安排；5.重点难点的应对措施或改进现状措施；6.服务方式、特色管理或创新管理；7.应急预案和紧急事件处置措施；8.设备与耗材；9.委托专项服务情况。 二、评分标准： 响应方案与本项目需求的吻合程度，方案的科学性、合理性、先进性等。包括响应方案是否充分考虑用户的日常用途和需求，服务水平是否符合国家、行业 and 上海市标准等。较好的为 19-27 分(实施方案全面合理、合法，能确保项目目标的实现；应急预案完善全面，可操作性强)；一般的为 10-18 分（实施方案较为全面且基本合理、合法，基本确保项目目标的实现；应急预案有部分缺项，操作性一般）；较差的为 0-9 分
--	--	--

		（实施方案不全面，部分有不符合法律、法规表述，无法确保项目目标的实现；应急预案较不全面、缺项较多，操作性差）。
节能、环保、健康和安全 管理	0~9	一、评审内容：1.能源消耗的现状分析和能源管理思路；2.节能降耗的实施的措施和预计目标成效；3.环境保护的管理思路和实施措施；4.职业健康和劳动保护（防护）的管理思路和实施措施；5.职业健康和安全生产的管理思路和实施措施。二、评分标准：较好的为 7-9 分（对服务内容理解全面，完全适合并优于项目需要）；一般的为 4-6 分（理解服务内容，适合项目需要）；较差的为 0-3 分（对服务内容缺乏全面理解，实施有风险）。
项目管理组织架构及管理制度	0~9	一、评审内容：1.项目管理机构及其运作方法与

		流程；2.各项管理制度； 3.服务质量保证措施;4.服务质量检查、验收方法和标准。二、评分标准：是否有较完善的组织架构，有健全的物业管理服务制度、作业流程及物业管理服务工作计划及实施方案，有完善的档案管理制度，有激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，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。较好的为 7-9 分（服务理念先进、有创意，管理目标明确，监督措施有效，特点分析透彻，措施合理），一般的为 4-6 分（服务理念一般，管理目标基本符合项目要求，监督措施较为有效，特点分析不到位，措施欠合理），较差的为 0-3 分（服务理念陈
--	--	--

		旧，目标空洞，监督措施空泛，特点分析和措施空洞）。
项目经理	0~9	一、评审内容：1.文化水平；2.资格条件；3.工作经验；4.工作业绩；5.管理能力；6、工作思路。 二、评分标准：较好的为7-9分（满足并优于采购文件，人员技能素质高，能很好地完成各项物业管理），一般的为4-6分（满足采购文件要求，人员技能素质尚可，能够完成各项物业管理），较差的为0-3分（基本满足采购文件要求，人员技能素质有待提高，可能影响服务质量）。
项目人员配置	0~8	一、评审内容：1.项目管理和专业人员配置；2.服务岗位人员设置；3.人员来源及人员管理机制；4.留用人员安置（如有的话）。二、评分标准：管理人员、专业人员和劳动

		力的投入是否满足项目需要，各专业工种人员配置是否合理，人员素质、管理和技术能力、经验、人员来源及，人员管理、培训、考核和激励等机制情况。较好为 6-8 分（人员配置合理，职责分工明确，管理制度全面、合理、合法，实施和监督措施有效）；一般的为 3-5 分（人员配置较合理，管理制度基本全面、合理、合法，实施和监督措施较有效）；较差的为 0-2 分（人员配置较不合理，管理制度较不全面、不合理，实施和监督措施空泛）。
服务承诺及其他承诺	0~8	一、评审内容：1.承诺的服务质量指标；2.提供的特色服务；3.其他承诺。 二、评分标准：承诺的各项服务质量指标是否符合招标文件要求，是否针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务等特

		色服务，是否有其他承诺等。较好为 6-8 分（对各项指标的承诺齐全，符合采购文件要求，且可行）；一般的为 3-5 分（对各项指标的承诺大部分符合采购文件要求，且比较可行）；较差的为 0-2 分（对各项指标的承诺大部分不符合采购文件要求）。
近三年以来类似物业服务项目业绩	0~8	投标人近三年内（2022 年 12 月-至今）类似项目业绩：是否属于有效的类似项目业绩由评标委员会根据投标人提供的业绩在业务内容、服务特点等方面与本项目的类似程度进行认定。有一个有效业绩得 1 分，每增加一个有效业绩加 1 分，最高得分为 8 分。投标人需提供类似项目业绩的合同扫描件。
近三年内所管物业项目获奖情况	0~6	近三年内（2022 年 12 月-至今）投标人所管物业项目获全国或省（直辖市）

		级奖项的每有一项得 2 分，以上累计加分最高为 6 分。投标人应提供相关证明材料。
通过质量管理体系认证等情况	0~6	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，并在认证有效期内的，通过 1 项为 2 分，以上累计加分最高为 6 分。投标人需提供相关证明材料。

第六章 磋商响应文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、磋商响应函格式

致：_____（采购方名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）采购的磋商公告及磋商邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表供应商_____（供应商名称、地址），按照网上投标系统规定向贵方提交响应文件1份。

据此函，供应商兹宣布同意如下：

1.按磋商文件规定，我方的首次磋商报价为_____（大写）元人民币。

2.我方已详细研究了全部磋商文件，包括磋商文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受磋商文件的各项规定和要求，对磋商文件的合理性、合法性不再有异议。

3.磋商有效期为自磋商之日起_____日。

4.如我方成交，响应文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按磋商文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。

5.如果我方有磋商文件规定的不予退还保证金的任何行为，我方的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磋商有关的一切证据或资料。

7.我方已充分考虑到磋商响应期间网上递交响应文件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响应内容不一致、利益受损或磋商失败，承担全部责任。

9.我方同意响应内容以网上投标系统磋商时的内容为准。我方授权代表将对与我方有关的内容进行核对并确认，授权代表未进行核对及确认的，视为我方对磋商内容无异议。

10.为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其响应货物和相关服务，我方就本次响应有关事项郑重声明如下：

（1）我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。

（2）我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：

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

地址：_____

电话、传真：_____

邮政编码：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

供应商授权代表签名：_____

供应商名称（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

2、报价一览表

项目名称：德富路 1288 号物业管理服务

项目编号：310114000251112151683-14290256

德富路 1288 号物业管理服务包 1

项目编号	项目名称	服务期限	金额(总价、元)

说明：

(1) “金额(元)”指磋商总报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个数位。

(2) 供应商应按照《采购需求》和《供应商须知》的要求报价。

(3) 磋商报价表内容与响应文件其它部分内容不一致时以磋商报价表内容为准。

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3、报价分类明细表格式

项目名称：

项目编号：

项 目			要 求	分项 报价
1	人 员 费 用	基本工资	各岗位员工的基本工资标准。	附人员 配置表 及分项 成本分 析
		服装费	单位统一购置，员工工作时须统一穿着。	
		社保费	按国家及上海市规定计取。	
		福利费	包括体检费、就餐费、高温费、劳防用品费、加班费等	
		培训费	员工的日常培训费	
2	建构筑物及附属设施设备维护保养与零星维修费用		建构筑物及附属设施设备的正常使用、运行所产生的维护保养费用和零星维修费用，以及国家或本市法律法规要求的强制性检验检测项目（如高压电试、电梯或压力容器年检、消防年检等）所产生的检验检测费用（自行报价）	
3	绿化养护耗材费		绿化养护所需的工具器材与设备、施肥、病虫害防治、苗木花草补种等费用(自行报价)、绿化租摆费用	
4	秩序维护耗材费		对讲机、照明灯、应急包、防卫防护器材装备、记录登记册等费用(自行报价)	
5	环境卫生耗材费		清洁药剂、清洁工具、低值易耗品（洗手液、卫生纸、擦手纸、垃圾袋）、生活垃圾清运、有害生物防治等耗材费（自行报价）	
6	企业管理费		按人员费用总额的%报价（自行报价）	
7	其他		项目实施过程中发生的不可预见的费用(自行报价)	
8	利润		按（1+2+3+4+5+6+7）的%计取	
9	税金		按国家及上海市规定缴纳	
投标总计				

说明：

- （1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个数位。
- （2）供应商应按照《采购需求》和《供应商须知》的要求报价。
- （3）供应商应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

(4) 分项目明细报价合计应当与报价一览表的报价相等。

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4、资格条件及实质性要求响应表

项目名称：德富路 1288 号物业管理服务

项目编号：310114000251112151683-14290256

德富路 1288 号物业管理服务资格审查要求包 1

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级 / 包级
1	自定义	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，仅提供营业执照）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函及没有重大违法记录的声明。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。	包 1
2	自定义	供应商资质	符合磋商文件规定的合格供应商资质条件。	包 1
3	自定义	联合响应	不接受联合响应。	包 1

4	自定义	专门面向中小企业采购	请根据要求上传《中小企业声明函》。如以合同分包形式参与本采购包的，还需上传《分包意向协议》或《分包情况说明（分包情况表）》。具体要求及格式以采购文件为准。	包 1
---	-----	------------	---	-----

德富路 1288 号物业管理服务符合性要求包 1

序号	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	响应文件签署等要求	符合磋商文件规定：（1）响应文件由法定代表人或授权代表签字（或盖章）并加盖供应商公章；（2）在响应文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按磋商文件规定格式提供法定代表人授权委托书；（3）按磋商文件要求提供被授权人身份证。	包 1
2	磋商响应有效期	符合磋商文件规定：不少于 90 天。	包 1
3	磋商报价	1、不得进行选择 性报价（响应报价	包 1

		应是唯一的，磋商文件要求提供备选方案的除外）； 2、不得进行可变的或者附有条件的响应报价； 3、响应报价不得超出磋商文件标明的采购预算金额或项目最高限价； 4、不得低于成本报价。	
4	交付日期	本项目的期限为一年,自2026年1月1日起至2026年12月31日止。	包1
5	“★”要求	符合磋商文件需求中标有“★”的要求。	包1
6	其他无效响应情况	不存在磋商文件规定的其他无效响应情况。	包1

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5、与磋商有关的响应文件主要内容索引表

项目名称：

项目编号：

项 目 内 容	具备的条件说 明	响 应 内 容 说 明 (是 / 否)	详细内容所对应响应文件 页次	备 注
1				
2				
3				
4				

说明：上述具体内容要求可以参照本项目及评分细则。

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

6、供应商近三年以来类似项目一览表

项目名称：

项目编号：

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	合同金额 (万元)	业主情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								

说明：

附：类似项目的有效合同复印件（复印合同首页和有合同双方盖章的尾页即可，但须包含合同金额、合同概况及服务内容）。

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

7、法定代表人授权书格式

致：上海市嘉定区政府采购中心

我_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工_____（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心_____项目的采购活动，并代表我方全权办理针对上述项目的磋商、响应文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自磋商响应截止之日起直至我方的磋商响应有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人（委托人）签字或盖章：

代理人（受托人）签字或盖章：

单位名称及盖章：

地址：

日期：

法定代表人身份证
(复印件) 正面

法定代表人身份证
(复印件) 反面

被授权人身份证
(复印件) 正面

被授权人身份证
(复印件) 反面

8、供应商基本情况简介格式

（一）基本情况：

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

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

- 1、实收资本：
- 2、资产总额：
- 3、负债总额：
- 4、营业收入：
- 5、净利润：
- 6、上交税收：
- 7、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，我方同意根据采购方进一步要求出示有关资料予以证实。

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

9、《联合体协议书》格式（如有）

联合响应各方：

甲方：

法定代表人：

住所：

乙方：

法定代表人：

住所：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

根据《政府采购法》第二十四条之规定，为响应上海市嘉定区政府采购中心组织实施的_____项目（项目名称、招标编号）的招标活动，各方经协商，就联合进行响应之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以 为牵头人进行响应，并按照磋商文件的规定分别提交响应文件。

二、在本次响应过程中，牵头人的法定代表人或授权代理人根据磋商文件规定及响应内容而对招标方和采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合响应各方产生约束力。如果成交并签订合同，则联合响应各方将共同履行对招标方和采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合响应其余各方保证对牵头人为响应本次招标而提供的服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合响应中，甲方承担的合同份额为元，乙方承担的合同份额为元。

甲方承担的工作和义务为：

乙方承担的工作和义务为：

五、本协议提交招标方后，联合响应各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

六、本协议一式三份，甲、乙双方各持一份，另一份作为响应文件的组成部分提交上海市嘉定区政府采购中心。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

法定代表人（签字）：

20 年 月 日

20 年 月 日

10、中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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. （标的名称），属于**物业管理行业**；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）；

2. （标的名称），属于**物业管理行业**；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）中小企业划型标准为：《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工业和信息化部联企业〔2011〕300号）。

（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》。

（3）投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，视为未提供《中小企业声明函》，不享受政府采购促进中小企业发展政策。

（4）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。

11、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

12.没有重大违法记录的声明

我方在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

13、《分包意向协议书》格式（如有）

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（……公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）自愿达成分包意向，参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立意向如下：

一、分包意向各方关系：

（甲公司全称）为投标方、（乙公司全称）、（……公司全称）为分包意向供应商，（甲公司全称）以投标供应商的身份参加本项目的响应。若中标，（甲公司全称）与采购人签订政府采购合同。承接分包意向的各供应商与（甲公司全称）签订分包合同。（甲公司全称）就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

二、有关事项约定如下：

1.如中标，分包供应商分别与（甲公司全称）签订合同书，并就中标项目分包部分向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

2.分包意向供应商 1 （公司全称） 为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）占合同总金额__%的工作内容。

3.分包意向供应商 2 （公司全称）为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）占合同总金额__%的工作内容。

三、接受分包的企业与分包企业之间的关系：

1.分包意向供应商 1 （公司全称）与分包企业之间（请填写：是否存在）直接控股、管理关系的情形。

2.分包意向供应商 2 （公司全称）与分包企业之间（请填写：是否存在）直接控股、管理关系的情形。

四、如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，（甲公司全称）同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、如中标，分包意向供应商不得以任何理由提出终止本意向协议。

六、本意向书在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，有效期延续至合同履行完毕之日。

七、本意向书正本一式___份，（甲公司全称）及各分包意向供应商各持一份，一份作为投标文件的组成部分提交上海市嘉定区政府采购中心。

甲公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

乙公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

……公司全称（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

年 月 日

注：1. 各方成员应在本意向书上共同盖章确认。

2. 本意向书内容将作为签订合同的附件之一。

14、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）。

如供应商不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

二、技术响应文件有关表格格式

1、项目经理情况表

项目名称：

项目编号：

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

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

2、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

项目编号：

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
.....							

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3、主要管理制度一览表

项目名称：

项目编号：

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
.....			

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。

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4、拟投入本项目的主要设备一览表

项目名称：

项目编号：

序号	设备名称	型号规格	数量	设备使用 年限	已使用 时间	设备来源		
						本单 位所 有	租赁	其 他
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

供应商授权代表签字：_____

供应商（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

合同通用条款及专用条款

合同统一编号：[合同中心-合同编码]

项目名称：[合同中心-项目名称]

项目编号：310114000251112151683-14290256

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。

1.2 项目简介：该物业项目是区国资委、团委、民政局等行政事业单位集中办公点。需要为公共区域的物业综合管理、公共建筑物及附属设施设备运行维护与零星维修、公共区域安全保卫服务、公共区域保洁服务、公共区域户外绿化养护等提供物业管理服务保障。

2、合同价格、服务地点和服务期限：

2.1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整,大写金额:[合同中心-合同总价大写]。
乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中,甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点：嘉定区德富路 1288 号。

2.3 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 付款方式：**[合同中心-支付方式名称]**

本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订，且财政资金到位后，原则上分二期支付相应的合同款项。2026年6月31日前支付中标金额60%，2026年12月31日前支付剩余40%。采购人将以银行转账方式支付，中标人须向采购人开具正式发票，所涉及税金由中标人承担。采购人将对中标人的人员费用（工资、社保费、公积金、服装费、福利费、就餐费、高温费、加班费等）发放情况进行全过程监督。

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义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

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

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

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

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

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

9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

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

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

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

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

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

缺陷部分，其费用由乙方负担。

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

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权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/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 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15. 2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15. 3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

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. 合同分包与转包

18. 1 合同禁止转包。

18. 2 涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响应）文件规定进行合同分包；

18. 3 接受分包合同的企业不得再次分包。

18. 4 政府采购合同分包履行的，乙方就采购项目和分包项目向甲方负责，接受分包合同的企业就分包项目承担责任。

18. 5 如乙方违法分包，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任,承担 0 元违约金。如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

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 本合同一式贰份，甲乙双方各执一份。

20. 合同附件

20. 1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

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。

[合同中心-补充条款列表]

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)：(自动获取参数)

法定代表人或授权委托人(签章)：(自动获取参数)

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间_1]

合同签订点：网上签约

第八章 质疑受理要求及附件

按照本项目责任分工，质疑事项涉及磋商组织程序、成交结果等的，供应商提出质疑的对象为集中采购机构；质疑事项涉及项目采购需求的，供应商提出质疑的对象为采购人；供应商提出质疑但无法区分质疑对象的，先交由集中采购机构梳理区分再行使质疑。

一、质疑受理联系方式：

1.集中采购机构

联 系 人：严老师

联系电话：69989888 转 2608

2.采购人

联系人：陈佳艳

联系电话：021-69989668

二、质疑函提交要求：

供应商提交的质疑函应当一式三份。质疑函应当包括下列主要内容：

- （一）供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- （二）采购项目的名称、编号及分包号；
- （三）质疑的具体事项、质疑请求和主张；
- （四）质疑所依据的具体事实和根据（应当附有充足有效的线索和相关证据材料），所依据的有关法律、法规、规章、规范性文件名称及具体条款的内容；
- （五）提出质疑的日期。

质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或者主要负责人签字并加盖公章。

供应商可以委托代理人办理质疑事务。代理人应当向采购中心提交授权委托书及代理人合法、有效的身份证明，授权委托书应当载明委托代理的具体事项、权限及有效期限。

三、质疑有下列情形之一的，采购中心将驳回质疑：

- （一）质疑缺乏事实和法律依据的；
- （二）质疑供应商捏造事实、提供虚假材料的；

（三）质疑已经处理并答复后，质疑供应商就同一事项又提起质疑且未提供新的有效证据的；

（四）其他根据相关法律、法规、政府采购规章应当予以驳回的情形。

四、附件：

附件 1：质疑函

附件 2：法定代表人授权书

附件 1

质疑函

质疑供应商：（名称、地址、邮政编码、联系方式等）

法定代表人：（姓名、职务、地址、联系方式等）

委托代理人：（姓名、职务、地址、联系方式等）

被质疑人：（名称、地址、邮政编码、联系方式等）

嘉定区政府采购中心：

本供应商认为_____（采购项目名称、编号，第几包）的
（采购文件、采购过程或成交、成交结果）使我们的权益受到损害，现向你单位
提出书面质疑。

一、具体质疑事项：

- 1、_____。
- 2、_____。
-

二、质疑请求和主张：

_____。

三、事实依据、理由（事实陈述及所依据的有关法律、法规、规章、规范性
文件名称和具体条款）：

_____。

附件：相关证明材料

本人或法定代表人或主要负责人签章：

单位公章：

_____年__月__日

附件 2

法定代表人授权书

嘉定区政府采购中心：

本人_____（姓名、职务），系注册地址位于
的_____（公司名称）法定代表人，兹代表本公司授权
(被授权人的姓名、所属单位、职务)，其身份证号码：_____，为
本公司的合法代理人，就_____项目（项目名称、编号）采购向贵
中心提出质疑，其有权以本公司名义处理一切与之有关的事务并做出相应决定。

本授权书自签发之日起至____年__月__日止始终有效。

法定代表人签字或盖章：

职 务：

地 址：

代理人(被授权人)签字或盖章：

职 务：

公司名称：

(公章)

日 期：