

松江区小昆山镇玉昆B区物业管理服务 项目

竞争性磋商文件

采购人：上海市松江区小昆山镇人民政府
集中采购机构：上海市松江区政府采购中心

2025年10月27日 2025年10月27日

目 录

- 第一章 采购邀请
 - 第二章 供应商须知
 - 第三章 政府采购政策功能
 - 第四章 采购需求
 - 第五章 竞争性磋商程序及评审方法
 - 第六章 响应文件有关格式
 - 第七章 合同书格式和合同条款
- 附 件——项目采购需求

第一章 采购邀请

项目概况

松江区小昆山镇玉昆 B 区物业管理服务项目的潜在供应商应在上海政府采购网获取采购文件，并于 2025-11-17 10:00:00（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：310117121250926138815-17276859

项目名称：松江区小昆山镇玉昆 B 区物业管理服务

预算编号：1725-12100845、1725-K12103855

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：2821600.00 元 （国库资金:2821600.00；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：包 1-2821600.00 元

采购需求：

包名称：松江区小昆山镇玉昆 B 区物业管理服务

数量：2

预算金额（元）：2821600.00 元

简要规则描述：松江区小昆山镇玉昆 B 区物业管理服务 24 个月，包括设施设备维修保养、秩序维护、保洁等。具体详见采购需求。

合同履约期限：2025 年 12 月 1 日至 2027 年 11 月 30 日

本项目不允许接受联合体响应。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，本项目专门面向中小企业采购。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。

3. 本项目的特定资格要求：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定。
2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

3、本项目不接受联合体响应。

三、获取采购文件

时间：2025-10-28 至 2025-11-04，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北

京时间，法定节假日除外）

地点：上海政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

四、响应文件提交

截止时间：2025-11-17 10:00:00 （北京时间）

地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

五、响应文件开启

开启时间：2025-11-17 10:00:00 （北京时间）

地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

/

本项目为预留采购份额采购项目，预留采购份额措施为整体预留

八、凡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：上海市松江区小昆山镇人民政府

地址：上海市松江区小昆山镇文翔路6000号

联系方式：37783770

2. 采购代理机构信息

名称：上海市松江区政府采购中心

地址：上海市松江区松礼路81号（地铁9号线上海松江站2号口）上海市松江区政务服务中心
3楼3203室

联系方式：67743116

3. 项目联系方式

项目联系人：陈老师

电话：67743116

第二章 供应商须知

前附表

一、项目情况

项目名称: 松江区小昆山镇玉昆 B 区物业管理服务

项目编号: 详见采购邀请

项目地址: 详见采购邀请

项目内容: 详见采购邀请

采购预算: 本项目采购预算为 **2821600.00** 元人民币, 超过采购预算的报价不予接受。

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业: 物业管理

二、采购人

采购人:

名 称: 上海市松江区小昆山镇人民政府

地 址: 上海市松江区小昆山镇文翔路 6000 号

联系人: 赵老师

电话: 37783770

传真: 37783770

集中采购机构:

名称: 上海市松江区政府采购中心

地址: 上海市松江区松礼路 81 号(地铁 9 号线上海松江站 2 号口)上海市松江区政务服务中心 3 楼 3203 室

联系人: 陈老师

电话: 67743116

传真: 67743657

三、合格供应商条件

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。
2、落实政府采购政策需满足的资格要求: 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定, 本项目专门面向中小企业采购。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。

3.本项目的特定资格要求:

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定。
2、未被“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

3、本项目不接受联合体响应。

四、磋商有关事项

1、磋商答疑会: 不召开

2、踏勘现场：组织

序号	名称	地址	联系人	联系电话	踏勘时间
1	松江区小昆山镇玉昆 B 区	松江区小昆山镇玉昆路 479 弄	赵老师	37783770	请各响应人于 2025 年 11 月 5 日 上午 9:00 时在松江区小昆山镇玉昆 B 区（上海市松江区小昆山镇玉昆路 479 弄）门口集中，过时不候。

3、磋商响应文件有效期：自解密之日起 90 日

4、磋商保证金：不收取

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

6、递交响应文件方式和网址

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

响应文件提交网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

7、解密时间和解密地点网址

解密时间：同响应文件提交截止时间

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

8、磋商时间和磋商地点

磋商时间：**2025 年 11 月 17 日 13:30**（北京时间）

磋商地点：松江区政府采购中心会议室

9、磋商小组的组建与竞争性磋商要求：

评审方法：详见第五章《竞争性磋商程序及评审办法》

成交供应商推荐办法：详见第五章《竞争性磋商程序及评审办法》

五、其它事项

1、付款方式：详见第四章《采购需求》——《商务要求》

2、服务期限：详见第四章《采购需求》——《商务要求》

3、履约保证金：不收取

六、说明

根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

供应商应当在响应文件中预留参加磋商的法定代表人或其授权代表的手机号码。如因供应商

未在响应文件中预留手机号码，导致集中采购机构无法联系供应商参加磋商的，其风险由供应商自行承担，集中采购机构不承担任何责任。

供应商应在响应截止时间前尽早加密上传响应文件，电话通知集中采购机构进行签收，并及时查看集中采购机构在采购云平台上的签收情况，打印签收回执，以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。

七、磋商通知

提交响应文件时间截止后，所有通过资格审查和符合性审查的供应商均参加磋商。请各提交响应文件的供应商法定代表人或其授权代表于前文规定的磋商时间在上海市松江区政府采购中心会议室出席磋商会议。出席磋商会议应当携带法定代表人授权委托书、政府采购专用 CA 认证证书、可以无线上网的笔记本电脑和供应商认为必要的其他相关资料。

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

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》、《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备采购条件。

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

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

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

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2.定义

2.1 “采购项目”系指《供应商须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指磋商文件规定的供应商为完成采购项目所需承担的全部义务。

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

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

2.5 “成交供应商”系指成交的供应商。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指成交并向采购人提供服务的供应商。

2.8 磋商文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（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、合同份额；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

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

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

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

采购活动。

4.合格的服务

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

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

5.磋商费用

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

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”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）和“松江区门户网”（<http://www.songjiang.gov.cn>）公开发布。供应商在参与本采购项目采购活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，供应商因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由供应商自行承担，采购人、集中采购机构在任何情况下均不对此承担任何责任。

7.询问与质疑

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

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

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

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

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

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

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

**质 疑 函 应 当 按 照 财 政 部 制 定 的 范 本 填 写， 范 本 格 式 可 通 过 中 国 政 府 采 购 网
(<http://www.ccgp.gov.cn>) 右 侧 的 “下 载 特 区” 下 载。**

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

质疑函的递交应当采取当面递交或寄送方式，质疑联系部门：上海市松江区政府采购中心，联系电话：（021）67743116，地址：上海市松江区松礼路 81 号（地铁 9 号线上海松江站 2 号口）上海市松江区政务服务大厅 3 楼 3203 室。

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

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

8.公平竞争和诚实信用

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

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

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

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

9.其他

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

中规定的內容为准。

二、磋商文件

10.磋商文件构成

10.1 磋商文件由以下部分组成：

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

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

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

10.4 供应商应按照磋商文件规定的日程安排，准时参加项目采购有关活动。

11.磋商文件的澄清和修改

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

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

11.3 澄清或修改公告的內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內容的表述不一致时，以最后发出的文件內容为准。

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

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

12.踏勘现场

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

12.2 供应商踏勘现场发生的费用由其自理。

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

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

三、响应文件

13.响应文件的语言及计量单位

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

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

14.磋商响应文件有效期

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

14.2 在特殊情况下，在原磋商响应文件有效期期满之前，采购人、集中采购机构可书面征求供应商同意延长磋商响应文件有效期。同意延长有效期的供应商不能修改响应文件其他内容。

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

15.响应文件构成

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

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

16.商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《磋商响应函》；
- (2) 《报价一览表》（在采购云平台填写）；
- (3) 《报价汇总表格式》等相关报价表格详见第六章《响应文件有关格式》；
- (4) 《资格审查要求表》；
- (5) 《符合性要求表》；
- (6) 《商务要求响应表》；
- (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》所规定的相关内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加响应和成交后有能力履行合同）。

17. 磋商响应函

17.1 供应商应按照磋商文件中提供的格式完整地填写《磋商响应函》。

17.2 响应文件中未提供《磋商响应函》的，为无效响应。

18. 报价一览表

18.1 供应商应按照磋商文件的要求和采购云平台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。

18.3 供应商未按照磋商文件的要求和采购云平台提供的响应文件格式完整地填写《报价一览表》、或者未提供《报价一览表》，导致其解密不成功的，其责任和风险由供应商自行承担。

19. 报价

19.1 供应商应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。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、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，采购人、集中采购机构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报价，采购人、集中采购机构均将予以拒绝。

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、交付时间、价格构成等。

19.7 应以人民币报价。

20. 资格审查及符合性要求表

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《资格审查要求表》、《符合性要求表》，以证明其响应符合磋商文件规定的所有合格供应商资格审查及符合性要求。

20.2 响应文件中未提供《资格审查要求表》、《符合性要求表》的，为无效响应。

21. 技术响应文件

21.1 供应商应按照《采购需求》的要求编制并提交技术响应文件，对采购人、集中采购机构

的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其响应的服务符合磋商文件规定。

21.2 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。

22.响应文件的编制和签署

22.1 供应商应按照磋商文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

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

其中对《磋商响应函》、《法定代表人授权委托书》、《资格审查要求表》、《符合性要求表》以及《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》，供应商未按照上述要求显示公章的，其响应无效。

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

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

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

四、响应文件的递交

23.响应文件的递交

23.1 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，在采购云平台中按照要求填写和上传所有响应内容。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

23.2 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、身份证件、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由供应商承担相应责任。

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

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

24.响应文件提交截止时间

24.1 供应商必须在《采购邀请（竞争性磋商公告）》规定的网上响应文件提交截止时间前将响应文件在采购云平台中上传并正式提交。

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

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

25.响应文件的修改和撤回

在响应文件提交截止时间之前，供应商可以对在采购云平台已提交的响应文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

五、解密

26.解密

26.1 采购人、集中采购机构将按《采购邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在采购云平台上组织公开解密。

26.2 解密程序在采购云平台进行，所有上传响应文件的供应商应登录采购云平台参加解密。解密主要流程为签到和解密，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

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

如采购云平台解密程序有变化的，以最新的操作程序为准。

六、评审

27.磋商小组

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

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

28.响应文件的初审

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

28.2 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。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理。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。

28.3 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磋商及评审，供应商不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其响应文件成为实质上响应的文件。

28.4 解密后采购人、集中采购机构拒绝供应商主动提交的任何澄清与补正。

28.5 采购人、集中采购机构可以接受响应文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或

不规范的内容。

29.响应文件内容不一致的修正

29.1 响应文件内容出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 《报价一览表》内容与响应文件其它部分内容不一致的，以《报价一览表》内容为准；
- (2) 响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 总价与单价和数量的乘积不一致的，以单价计算结果为准，并修正总价；
- (4) 对响应文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

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

29.2 响应文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，将按不利于出错供应商的原则进行处理，即对于不一致的内容，评审时按照对出错供应商不利的情形进行评分；如出错供应商成交，签订合同时按照对出错供应商不利、对采购人有利的条件签约。

29.3 上述修正或处理结果对供应商具有约束作用。

30.响应文件的澄清

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

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

30.3 供应商的澄清文件是其响应文件的组成部分。

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

31.磋商

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

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

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

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

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。

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，并向采购人、集中采购机构提交书面评审报告和推荐成交候选供应商。

33.评审的有关要求

33.1 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。

33.2 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。

33.3 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。

33.4 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

34.确认成交供应商

除了《供应商须知》第 37 条规定的采购失败情况之外，采购人将根据磋商小组推荐的成交候选供应商及排序情况，依法确认本采购项目的成交供应商。

35.成交公告及成交和未成交通知

35.1 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” 和“松江区门户网”发布成交公告，公告期限为一个工作日。

35.2 成交公告发布同时，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，向其他未成交供应商发出《成交结果通知书》。《成交通知书》对采购人、集中采购机构和供应商均具有法律约束力。

36.响应文件的处理

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

37.采购失败

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

八、授予合同

38.合同授予

除了成交供应商无法履行合同义务之外，采购人、集中采购机构将把合同授予根据《供应商须知》第 34 条规定所确定的成交供应商。

39.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。

40.其他

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

第三章 政府采购政策功能

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

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

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

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

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

第四章 采购需求

一、项目概述

见附件

二、项目服务范围、内容及目标要求

见附件

三、商务要求:

类别	要求
磋商响应文件有效期	自解密之日起 90 日
服务期限	2025 年 12 月 1 日至 2027 年 11 月 30 日
付款方式	服务费按季支付。每年前三个季度每季度支付合同总价的 20%，第四季度在供应商上缴足额公共收益后，支付剩余总价的 40%。
转让与分包	本项目合同不得转让与分包

四、响应文件的编制要求

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

1、商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《磋商响应函》；
- (2) 《报价一览表》（在采购云平台填写）；
- (3) 《报价分类明细表》
- (4) 《资格审查要求表》；
- (5) 《符合性要求表》；
- (6) 《商务要求响应表》；
- (7) 《法定代表人授权委托书》（含法定代表人身份证、被授权人身份证复印件）；
- (8) 供应商营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）；
- (9) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- (10) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（成交供应商为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随成交结果同时公告）；
- (11) 供应商基本情况简介。

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响应人与物业服务相关的资质等证书汇总表
- ②主要管理制度一览表
- ③人员来源一览表
- ④拟投入本项目的主要设备一览表
- ⑤本项目日常消耗材料明细表
- ⑥项目经理情况表
- ⑦主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表
- ⑧对外委托专项服务情况表

(2) 响应供应商对项目总体需求的理解以服务方案。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）及物业性质特点，提出物业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：投标人保证物业服务质量的各种措施；服务质量检查、验收的方法和标准等。

2、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。

3、项目人员配置：拟投入本项目的岗位数，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。

4、物业服务的应急预案：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。

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

(3) 业绩；

(4) 其他供应商需要说明的情况

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

第五章 竞争性磋商程序及评审办法

一、响应无效情形

1、磋商小组将按照《供应商须知》以及《资格审查要求表》、《符合性要求表》要求对响应文件进行初审，响应文件不符合《资格审查要求表》、《符合性要求表》所列任何情形之一的，将被认定为无效响应。

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

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

二、竞争性磋商程序

1、成立磋商小组。本项目评审工作由磋商小组负责，磋商小组由3人组成，其中采购人代表不多于成员总数的三分之一，其余为政府采购评审专家，采购代表不参加评审的，则磋商小组均由评审专家组成。集中采购机构将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

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

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

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

4、拟定磋商提纲并上传。磋商小组依据法律法规、供应商自报企业性质，拟定磋商提纲并上传至电子招投标系统中。

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

6、磋商准备。请参加磋商的供应商事先做好时间安排和磋商准备，根据通知的安排，携带法定代表人授权委托书、政府采购专用CA认证证书、可以无线上网的笔记本电脑和供应商认为必要的其他相关资料准时参加磋商，根据磋商小组拟定的磋商提纲进行准备。

7、磋商。磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商。在磋商过程中，磋商小组可

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

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

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

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

三、竞争性磋商评审办法

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

1、价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：磋商报价得分=价格分值×（磋商基准价/最后磋商报价）

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

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

（4）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。中小企业响应应提供《中小企业声明函》。

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

2、响应文件其他评分因素及分值设置等详见《评分细则》。

评分细则（100 分）

序号	评审内容	评审因素	类型	评审标准	分值(分)
1	报价得分	报价得分	客观分	报价得分=(评标基准价/评审价)×15%×100	15
2	服务方案	需求理解	主观分	对本项目服务定位的分析、预期目标的设定是否有全面、准确的理解解读。	4
		重难点分析	主观分	结合本项目具体情况(物业服务区域范围、建筑面积、设备设施配置等)及物业服务使用性质特点,对本项目特点、重点和难点的分析是否有准确到位的梳理分析。	4
		绿化日常养护	主观分	绿化日常养护的实施计划和安排是否满足采购要求。	4
		环境卫生与保洁管理	主观分	环境卫生与保洁管理的实施计划和安排是否满足采购要求。	4
		秩序维护	主观分	秩序维护的实施计划和安排是否满足采购要求。	4
		设施设备维护与保养服务	主观分	设施设备维护与保养服务的实施计划和安排是否满足采购要求。	4
		应急预案	主观分	供应商提供的台风、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,火警的应急预案是否满足采购要求。	4
			客观分	提供突发应急事件立即响应,现场服务人员5分钟达到现场的承诺函。	3
				提供突发应急事件,增派人员30分钟内不少于5名应急人员到达现场的承诺函。	3
		综合管理服务	主观分	综合管理服务的实施计划和安排是否满足采购要求。	3
		能源管理	主观分	供应商提供的节能降耗工作计划和实施措施是否满足采购要求。	3
		垃圾分类	主观分	在垃圾分类管理和回收等方面的设想是否全面,管理举措是否现实可行。	3
3	人员配备	项目经理	主观分	项目经理是否具有主持同类物业项目管理经验,是否具备组织、协调、指导等综合管理能力,是否熟悉物业项目的运营。(上述人员须提供证明文件及解密前半年任意一个月供应商为其缴纳的社保证明未提供或提供的不符合要求,均不得分)。	3
		岗位配置	主观分	提供的人员岗位配置,工作时长及时段是否满足采购	5

				要求。	
		人员考核	主观分	人员考核是否有标准、有措施、奖罚淘汰机制。	3
		人员来源和管理	客观分	提供人员来源合法合规，全年人员稳定率达到80%的承诺函。	3
		劳动保障与安全管理	客观分	承诺将购买足额的雇主责任险和公众责任险，每承诺一项得3分，未提供不得分。	6
4	管理机构及制度	组织架构	主观分	管理机构设置是否明确，能否提供相关管理流程。	3
		管理制度	主观分	管理制度是否规范，是否能够支撑物业服务的开展。	3
5	服务承诺和考核方法	服务承诺	主观分	承诺的各项服务质量指标情况能够完全满足采购文件各项要求。	4
		考核方法	主观分	对自身服务自查自纠的措施是否完善，以及承诺的考核方法是否具备明确的方法和标准。	4
6	改进措施或交接方案	改进措施或交接方案	主观分	对项目实施中服务的改进措施是否有特色、有创新的工作方式、方法或与原服务单位的交接方案是否完整、全面、具有可操作性。	3
7	业绩	业绩	客观分	提供合同签订时间为2022年10月1日至解密之日住宅物业项目业绩(提供合同复印件，复印件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、签订日期合同金额等合同要素的相关内容，否则将不认可)，每提供一个有效业绩得1分，最高得5分，未提供的不得分。	5

第六章 响应文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、磋商响应函格式

致：上海市松江区政府采购中心

根据贵方_____（项目名称、项目编号）采购的竞争性磋商公告及采购邀请，
_____（姓名和职务）被正式授权代表供应商_____（供应商名称、地址），按照上海市政府
采购云平台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. 按竞争性磋商文件规定，我方的报价总价为_____（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部竞争性磋商文件，包括竞争性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竞争性磋商文件的各项规定和要求，对竞争性磋商文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 磋商响应文件有效期为自解密之日起_____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，
我方将按竞争性磋商文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本磋商有关的一切证据或资料。
6. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的响应或其他任何响应。
7. 我方已充分考虑到响应文件提交期间网上操作可能会发生的技术故障、操作失误和相应的
风险，并对因网上操作的任何技术故障、操作失误造成响应文件内容缺漏、不一致或响应文件提
交失败的，承担全部责任。
8. 我方同意解密内容以上海市政府采购云平台解密时的《报价一览表》内容为准。我方授权
代表将及时使用数字证书对《报价一览表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行
确认的，视为我方对解密内容无异议。
9. 为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其报价货物和相关服务，我方就本次响应有关
事项郑重声明如下：

(1) 我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。

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

地址：_____

电话、传真：_____

邮政编码：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

供应商授权代表签名：_____

供应商名称（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

2、报价一览表格式

报价一览表格式见采购云平台，并在该平台填写。

松江区小昆山镇玉昆 B 区物业管理服务包 1

服务期限	响应总价(总价、元)

填写说明：

- (1) “报价金额”单位为“元”，“最终报价确认”单位为“万元”，两者所填金额须一致。
所填金额为每一包件报价，所有价格均系用人民币表示，精确到分；
- (2) 供应商应按照《项目采购需求》和《供应商须知》的要求报价。

3、报价汇总表格式

项目名称：

项目编号：

序号	分类名称	2025年12月1日 至2026年11月30 日报价费用	2026年12月1日 至2027年11月30 日报价费用	说明	备注
1	工时费用				详见明细()
2	行政办公费用				详见明细()
3	设施设备日常运行及 维护费用				详见明细()
4	各类物耗				详见明细()
5	各类专项费用				详见明细()
6	保险费用(足额的雇 主责任险和公众责任 险)				详见明细()
7	响应人认为本表中未 能包括的其他必要费 用				详见明细()
8	企业管理费用				详见明细()
9	利润				详见明细()
10	税金				详见明细()
报价合计					

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。

（2）供应商应按照《项目采购需求》和《供应商须知》的要求报价。

（3）供应商应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与报价一览表报价相等。

供应商授权代表签字：

供 应 商 (公章) :
日 期: 年 月 日

4、资格审查要求表

项目名称：

项目编号：

项目内容	具备的条件说明（要求）	响应检查项 (响应内容 说明(是 / 否))	详细内容所 对应电子响 应文件名称 与页次	备注
法定基本 条件	<p>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）；提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函。</p> <p>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。</p>			
联合体响 应	本项目不接受联合体响应。			
专门面向 中小企业 采购	请根据要求上传《中小企业声明函》及相关材料。格式以采购文件要求为准。			

供应商授权代表签字：

供 应 商 (公 章) :

日 期： 年 月 日

5、符合性要求表

项目名称:

项目编号:

项目内 容	具备的条件说明（要求）	响应检 查项(响 应内 容 说明(是/ 否))	详细内容 所对应电 子响应文 件名称与 页次	备 注
法定代 表人授 权	1、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； 2、按磋商文件要求提供法定代表人身份证、被授权人身份证。			
响应文 件 内 容、密 封、签 署等要 求	符合磋商文件规定： 1、响应文件按磋商文件要求提供《磋商响应函》、《报价一览表》、《资格审查要求表》、《符合性要求表》； 2、响应文件按磋商文件要求密封（适用于纸质采购项目），电子响应文件须经电子加密（响应文件上传成功后，系统即自动加密）。			
报价	1、不得进行选择性报价（报价应是唯一的，磋商文件要求提供备选方案的除外）； 2、报价不得超出磋商文件标明的采购预算金额或项目最高限价； 3、不得低于成本报价； 4、报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他供应商相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过总报价的 10%。			
商务要 求	1. 磋商响应文件有效期、服务期限、付款方式满足磋商文件要求。 2. 本项目合同不得转让与分包。			
“★” 要求	符合技术规范、技术标准和《采购需求》质量标准，或者符合磋商文 件中标“★”的技术、性能及其它要求的；			

公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			
-----------	--	--	--	--

供应商授权代表签字:

供 应 商 (公章) :

日 期: 年 月 日

6、商务响应表格式

项目名称:

项目编号:

类别	竞争性磋商文件要求	是否响应	供应商的承诺或说明
磋商响应文件有效期			
服务期限			
付款方式			
转让与分包			

供应商授权代表签字:

供 应 商 (公章) :

日 期: 年 月 日

7、法定代表人授权委托书格式

致：上海市松江区政府采购中心

我_____（姓名）系注册于_____（地址）的_____（供应商名称，以下简称我方）的法定代表人，现代表我方授权委托我方在职职工_____（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心_____项目的采购活动，由其代表我方全权办理针对上述项目的响应文件提交、解密、磋商、响应文件澄清、报价、签约等一切具体事务，并签署全部有关的文件、协议及合同。

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。

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人身份证复印件
(有照片一面)

被授权人身份证复印件
(有照片一面)

供应商（公章）：

受托人（签字）：

法定代表人（签字或盖章）：

身份证号码：

电话：

电话：

传真：

传真：

日期：

日期：

8、中小企业声明函

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

1. 松江区小昆山镇2025-2027年度玉昆B区物业管理服务，属于物业管理；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；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

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

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

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

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

（5）供应商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》，不享受中小企业扶持政策。

注：行业划型标准：

物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。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。

9、残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：
日期：

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

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

成交供应商为残疾人福利性单位的，本声明函将随成交结果同时公告。
如供应商不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

10、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：

二、技术响应文件有关表格格式

1、供应商与服务相关的资质等证书汇总表

项目名称:

项目编号:

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

供应商授权代表签字:

供应商(公章) :

日期: 年 月 日

2、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
.....			

供应商授权代表签字:

供应商（公章）：

日期： 年 月 日

3、人员来源一览表

项目名称:

项目编号:

序号	岗位名称	数量	人员
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
.....			

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

供应商授权代表签字:

供应商（公章）：

日期： 年 月 日

4、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	从事物业 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:

胜任本项目项目经理的理由:

本项目管理思路和工作安排:

本项目每周现场工作时间:

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资格:

供应商授权代表签字:

供应商（公章）：

日期： 年 月 日

5、主要管理、技术人员配备及同类项目工作经历、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	同类项目工 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

6、本项目日常消耗材料明细表

项目名称:

项目编号:

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							
.....							

供应商授权代表签字:

供应商(公章) :

日期: 年 月 日

7、拟投入本项目的主要设备一览表

项目名称:

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								
7								
.....								

供应商授权代表签字:

供应商(公章) :

日期: 年 月 日

8、项目服务方案及服务承诺

1、项目服务方案

2、服务承诺

第七章 合同书格式和合同条款

包 1 合同模板:

松江区小昆山镇 2025-2027 年度玉昆 B 区物业管理服务合同

合同编号: [合同中心-合同编码]

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]

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 乙方所提供的松江区小昆山镇 2025-2027 年度玉昆 B 区物业管理服务其来源应符合国家的有关规定,服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

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]元整 ([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: 采购人指定地点。

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 乙方所交付的松江区小昆山镇 2025-2027 年度玉昆 B 区物业管理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松江区小昆山镇 2025-2027 年度玉昆 B 区物业管理服务未能通过验收，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松江区小昆山镇 2025-2027 年度玉昆 B 区物业管理服务未能通过验收，甲方应在合理时间内整改，再次进行验收。如果属于松江区小昆山镇 2025-2027 年度玉昆 B 区物业管理服务之外的原因，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。

服务费按季支付。每年前三个季度每季度支付合同总价的 20%，第四季度在供应商上缴足额公共收益后，支付剩余总价的 40%。

8. 甲方的权利义务

8. 1 甲方有权在合同规定的范围内享受松江区小昆山镇 2025-2027 年度玉昆 B 区物业管理服务，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，造成松江区小昆山镇 2025-2027 年度玉昆 B 区物业管理服务无法正常运行，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，使甲方有关松江区小昆山镇 2025-2027 年度玉昆 B 区物业管理服务造成经济损失的，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 当设施或设备发生故障时，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对原有松江区小昆山镇 2025-2027 年度玉昆 B 区物业管理服务进行调整，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。在进行应急服务时，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，未经甲方许可不得更改服务内容，否则，乙方应承担赔偿责任。
9. 6 乙方在履行服务时，发现设施或设备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，保证松江区小昆山镇 2025-2027 年度玉昆 B 区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服务质量的，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。
9. 9 乙方应按《劳动合同法》用工，并根据实际合理配置相关人员、设备，自行解决员工的住宿。
9. 10 涉及调整作息时间，所涉费用由乙方自行处置。

10. 补救措施和索赔

10. 1 甲方有权根据国家权威检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。
10. 2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：
- (1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。
- (2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

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

11. 履约延误

11. 1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。
11. 2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。
11. 3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12. 1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13. 1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。
13. 2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，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 本项目不收取履约保证金。

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 本项目合同不得转让与分包。

19. 合同生效

19. 1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19. 2 本合同一式贰份，以中文书就，签字各方各执一份。

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、服务承诺、服务内容、补充协议（若有）

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）：

日期： [合同中心-签订时间] 日期： [合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约

附件：项目采购需求

一、项目概述

项目名称	松江区小昆山镇 2025-2027 年度玉昆 B 区物业管理服务
采购内容	松江区小昆山镇玉昆 B 区物业管理服务 24 个月，包括设施设备维修保养、秩序维护、保洁等。具体详见采购需求。
采购预算	本项目采购预算为 282.16 万元人民币，超过采购预算的报价不予接受。

二、项目需求及要求

（一）物业服务基本概况

1、物业基本情况

物业名称：小昆山镇玉昆 B 区

坐落位置：上海市松江区平原街 479 弄

2、公用设施、设备及公共场所（地）情况

玉昆 B 区为多层（有电梯）、多层（无电梯）住宅，住宅建筑面积共计 117564.09 平方米。

其中多层（无电梯）住宅、多层（有电梯）1 楼住宅可收费面积 112653.64 平方米；多层（有电梯）2 楼及以上住宅可收费面积 4910.45 平方米；商业用房可收费面积 4984.05 平方米。

小区有 39 幢楼，112 个单元，共 1362 户，门禁 113 套，道闸 4 个，路灯 50 个，楼道灯 678 个，其中有电梯 5 部，绿化面积 38781m²，地面车位数为 630 个，生活水泵 3 个，消防水泵 4 台，喷淋泵 4 台，消防箱 113 套，灭火器 226 只，规划车辆进出口为 2 进 2 出，实际车辆进出为 1 进 1 出，规划人行出入口为 2 进 2 出，实际人行出入口为 1 进 1 出。

小区内有 1 处运动场地。

三、委托物业服务要求

（一）综合管理服务

- 1.1 周一至周日每日提供不少于 8 小时的业务接待服务。
- 1.2 全天 24 小时受理居民报修，全年每日提供维修服务。
- 1.3 业主、使用人投诉报修的，电话回访率达到 100%，并留下回访记录。
- 1.4 急修项目 2 小时内到场处置。小区内设置接待办公地点的，应 30 分钟内到现场。
- 1.5 一般修理项目 3 天内修复（业主、使用人预约、雨天筑漏可不受此限）。
- 1.6 采取电话或走访的方式加强与业主、使用人的沟通，并做好书面记录（每年不低于总户数的 50%）。
- 1.7 每月末与业主委员会（或居民委员会）例会沟通，不断改进服务方式，提高服务水准，提升住户的满意度。
- 1.8 制定小区房屋装修申请、审批、巡视、验收等装修管理制度，建立业主或使用人房屋装修档案，装修所产生的噪音应符合 GB 3096 的要求，对不符合规定的行为、现象及时劝阻、制止或报告。

2、有偿服务

- 2.1 服务内容、服务标准、收费标准应向业主、使用人进行公示。
- 2.2 有特别要求的，可与业主、使用人签订专项协议。
- 2.3 服务人员应具备相应的资格和能力，按要求提供有偿服务。

3、其他服务

具体内容按照下表实施。

服务内容	服务要求
------	------

客户接待服务	1、在管理区域内设有接待窗口； 2、每年与业主或使用人沟通层面不低于 65%客户接待； 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。
质量管理	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，接受业主或使用人查； 4、购买基本的公共责任保险。
报修管理	1、一般维修采用预约方式，在 1 天内完成； 2、一次维修合格率不低于 95%； 3、维修完工后 36 小时予以回访。
社区活动	1、国定节假日在管理区域内有必要的布置； 2、每年举行 2 次以上社区公益活动。

（二）秩序维护服务标准

1、基本服务

1.1 出入管理

秩序维护服务的出入管理要求：

- a) 对住宅物业的人员、车辆进出实施有序管理，保持出入口环境整洁、畅通有序；
- b) 封闭管理的住宅物业，应做好外来车辆进出的登记工作。阻止商贩、拾荒、乞讨人员随意进出住宅物业，并对大件物品进出小区进行记录。

1.2 巡视

秩序维护服务的日常巡视要求：

- a) 及时发现和快速处置住宅物业公共秩序维护管理中的问题；
- b) 遇到突发事件时，应采取必要的措施并及时报告主管部门和相关部门。

1.3 技防

秩序维护服务的技防要求：

- a) 住宅物业内设有安防监控等技防设备的，应保持设备 24 小时；
- b) 发现异常情况，及时通知相关人员至现场处置；
- c) 监控影像资料、报警记录应当至少留存 30 日备查，不得删改或扩散；
- d) 制定并实施应对突发事件的应急预案，提前做到排查、告知、提醒、宣传等义务。

1.4 车辆管理

秩序维护服务的车辆管理要求：

- a) 制定住宅物业的车辆管理方案，明确临时停车规定、收费标准等；

- b) 住宅物业的地面、立面应设置必要的导向标志、限速标志、限高标志等;
- c) 维护道路和场地使用的正常秩序，保持消防通道畅通;
- d) 充电设施的安装和使用，应符合 GA 1283 的要求;
- e) 停车场（库）内有障碍物遮挡等视线不良的位置，应安装安全反光凸面镜;
- f) 对住宅物业内集中充电场所进行巡查。

1.5 消防管理

秩序维护服务的消防管理要求：

- a) 制定与住宅物业相适应的消防安全管理制度，明确消防安全责任，确定物业服务企业消防安全责任人，明确专人维护、管理消防器材;
- b) 消防设施日常维护管理应符合 GB 25201 的要求;
- c) 建立消防档案并妥善保存，存档备查。

2、其他服务

具体内容按照下表实施。

服务内容	服务要求
管理要求	能正确使用消防、物防、技防器械和设备。配对讲装置和必要的安全维护器械。
门岗	独立封闭式小区，1 个以上出入口，其中主出入口应 24 小时门岗开放，并设立专职门岗 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、车库人行出技防人口；
安全巡视	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。
车辆停放管理	1、车辆停放区域合理规划； 2、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。

（三）清洁卫生服务标准

1、基本服务：

1.1 共用部位

共用部位的清洁卫生服务要求：

- a) 走廊、门厅、大堂、楼梯地面，无张贴、乱堆放、乱吊挂的情况;
- b) 楼梯扶手、栏杆表面无积灰、无蜘蛛网;
- c) 门、窗表面无积灰、无蜘蛛网;
- d) 灭、防火设施表面无积灰、无蜘蛛网;

- e) 天花板、公共灯具表面无积灰、无蜘蛛网;
- f) 平台、屋顶定期清扫。

1.2 公共区域

公共区域的清洁卫生服务要求:

- a) 公共道路的路面整洁，无明显垃圾堆积;
- b) 停车场及车库地面干净，无积存污水和垃圾;
- c) 绿化带、区域：无暴露垃圾;

1.3 垃圾桶与垃圾厢房

垃圾桶与垃圾厢房的设置要求:

- a) 垃圾箱、桶分类设置，目视整洁;
- b) 垃圾厢房应定期清洗、冲刷，无污水、垃圾溢出;
- c) 垃圾厢房表面目视整洁，无蜘蛛网、积灰，无明显异味;
- d) 设置必要的灭害措施。

1.4 垃圾收集与清运

垃圾收集与清运要求:

- a) 生活垃圾分类收集，应按照规定设立分类收集点，日产日清;
- b) 临时垃圾应每日清理;
- c) 建筑装修垃圾应定点有序堆放;
- d) 所有垃圾集中收集完毕后必须捆扎牢固，严禁跑、滴、漏。严禁在上下班高峰时间，就餐时间集中清运、装卸垃圾。对垃圾的集中处理应符合国家及地方法律法规规定。

1.5 消杀灭害

消杀灭害要求:

- a) 定期对垃圾桶、垃圾房、污雨水井、绿地、设备房、楼内、停车场及配套设施等实施消防灭害;
- b) 做好白蚁防治工作;
- c) 遇突发性公共卫生事件，应根据卫生防疫部门的指导和规范要求，进行消杀工作。

2、其他服务

具体内容按照下表实施。

项目	服务内容	服务标准
管理要求		掌握基本的保洁器具使用要求和保洁操作流程。
走廊、门厅、楼梯地面	隔日清扫一次；	
	地面清洁，无垃圾和积灰；门厅地面每周拖洗 1 次。	
	每周擦拭 1 次，保持基本无灰尘。	
	每季度至少擦拭 1 次，目视洁净、明亮、无污迹。	
灭、防火设施	定期擦拭。	

共用部位	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项； 2、定期疏通落水管，保持排水畅通。
公共区域	公共道路	1、每日清扫 2 次以上公共道路； 2、地面无杂物； 3、明沟内无杂物、无积水。
	停车库及车库	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 1 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。
	绿化带、区域	无明显残枝枯叶。
	公共标识标牌	表面干净、整洁无乱涂写。
	垃圾箱、桶	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，分类生活垃圾收集与清运活垃圾收集点每天开放不少于 4 小时，清运不少于 1 次。
	消毒灭杀	定期对垃圾箱、桶、垃圾房、污雨水井、设备房、楼道、停车场及配套设施等实施消杀灭害服务，做好白蚁防治工作。

（四）绿化管理服务标准

1、基本服务：

及时灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害。服务方式均由维护方包工、包料、包工具、包设备。

2、其他服务

具体按下表实施。

服务内容	养护标准
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。

灌木养护	1、地被、攀援植物适时修剪、土壤基本无杂草；灌木养护； 2、篱、球表面圆整，基本无脱节； 3、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%。
花坛、花镜养护	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。
重点树木养护	应符合 GB / T 51168 的要求。
绿化标识标牌	设置宣传标语及禁止性行为告知。

（五）共用设施设备日常管理标准

1、基本服务：

1.1 房屋基础部位

房屋基础部位的维护要求：

- a) 定期做好维护保养工作，按规定做好巡检，记录完整；
- b) 主体结构安全，房屋外立面无破损；
- c) 屋面雨水、污水总管、出墙管畅通、无堵塞。

1.2 共用部位

共用部位的维护要求：

- a) 楼梯和楼道的门保持完好，配件齐全，安装牢固；
- b) 照明、应急照明灯具完好，开关完整、无损；
- c) 楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整；
- d) 门窗、玻璃等配件完好，开闭灵活。

1.3 公共区域

楼外公共区域的维护要求：

- a) 道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂；
- b) 排水沟渠无阻碍、畅通；
- c) 交通标识清晰，照明效果良好；车位划线合理；无安全隐患；
- d) 花坛完整。

1.4 屋顶和平台

屋顶和平台的维护要求：

- a) 防水层无气膨、碎裂；
- b) 隔热板无断裂、缺损；

c) 屋顶平台排水沟畅通。

1.5 附属设施

附属设施的维护要求:

- a) 围墙栅栏确保完好，定期做好维护保养；
- b) 门岗室、垃圾房等建筑物完好，发现问题及时修复；
- c) 休闲椅、室外健身设施，应保证器械、设施的安全使用（如需更换的除外）发现损坏立即修理。

1.6 景观设施

景观设施的维护要求:

- a) 景观小品设施外观完好，功能完好；

1.7 避雷设施

避雷设施的维护要求:

- a) 避雷装置外观完好，功能正常；
- b) 避雷接地装置牢固，外观良好，安全可靠；
- c) 屋顶避雷装置及接地装置应由防雷专业单位每年一次进行专业测试，检测要求应符合 GB / T 21431 的规范。每年进行一次避雷设施的检查，确保设施运行正常。

1.8 残疾人防护设施

残疾人防护设施的维护要求:

- a) 残疾人通道出入畅通；
- b) 通道地面平整，扶手牢固、无安全隐患。

1.9 电动充电设施

电动充电设施的维护要求:

- a) 基础设施安装牢固；外观良好，安全可靠；
- b) 配置的灭火设施数量符合现场实际，外观良好，安全有效。

2、其他管理

具体内容按照下表实施:

项目	设备设施名称	维护管理要求
供电系统	公共电器箱、柜	<ul style="list-style-type: none">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) 突发事件响应快速，故障维修及时。
	公共照明（楼道等、路灯）	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">1) 功能齐全，设备外观完好，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。
	监控摄像	1) 功能齐全，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。
弱电系统	信息发布系统	1) 功能齐全，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。
	车辆道闸系统	1) 功能齐全，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 GR25201 和 GA 1283 的 要求； 2) 功能齐全，设名外观完好，24 小时正常运 ； 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各齐全，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) 至外消防栓及消防结合器应确保完好，可随时启用。 7) 每年2次消防演练，做好相关预案、记录和小结，形成档案
给排水系统	各类排水泵及管网	1) 功能齐全，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。
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；

(六)人员要求

响应人为本项目配备的物业管理人员及专业技术人员必须具有同类项目经验(需提供个人简历)。

岗位安排依据

序号	工作类别	岗位要求
1	门岗执勤	不可缺岗
2	巡逻	巡逻期间需 2 人同时在岗。
3	监控	监控室需 24 小时 2 人同时在岗,在岗工作人员需持 4 级以上资格证。
4	设备维修	涉电、登高作业需 2 人持有效证件在场。

备注：保安员必须持有效证件，工作时不得从事与保安无关的事情。

岗位工作工时需求表

序号	服务区 域	工种名称	服务内容	服务时间	月累计服务时长 (小时)
1	玉昆 B 区	项目经理	负责项目日常运行管理。	8 周一至周五, 8: 00-17: 00 (含 休息 1 小时)	184
2		南门门卫	来访人员引导、对进出车辆和人员 进行管理, 突发事件处置及其它临 时工作。	24 小时	720
3		北门门卫	来访人员引导、对进出车辆和人员 进行管理, 突发事件处置及其它临 时工作。	24 小时	720
4		小区安保	维持秩序, 突发事件处置、4 小时巡 逻打点。	24 小时	720
5		小区楼道保 洁服务	负责楼道保洁, 负责每个楼层地面 墙面扶手等工作。	8 周一至周日, 8: 00-17: 00 (含 休息 1 小时)	720
6		小区外场 保洁服务	负责外场保洁; 负责小区路面卫生, 大包小包垃圾分类等工作。	15 周一至周日, 4: 00-20: 00 (含 休息 1 小时)	450
7		前台	负责小区日常接待工作。	8 周一至周日,	368

			8:00-17:00 (含休息1小时)	
8	绿化维护	负责公共区域灌木、绿篱、草坪的养护、修剪、更新，小区道路清扫。	8 周一至五, 8:00-17:00 (含休息1小时)	184
9		公共设施维护，日常维修。24 小时保持电话畅通。	8 周一至周日, 8:00-17:00 (含休息1小时)	744
合计				4810

(七) 其他要求

供应商需承诺用工不违反劳动法，作业不违反安全生产规定。全年人员稳定率达到 80%。凡行政主管部门规定持证上岗的应持证上岗。供应商须承诺购买足额的雇主责任险和公众责任险。突发应急事件立即响应，现场服务人员 5 分钟达到现场；突发应急事件，增派人员 30 分钟内不少于 5 名应急人员到达现场。

(八) 服务质量考核

根据小昆山镇购买物业管理服务绩效考核评价方案，考核结果采取百分制，对“物业服务企业配合度、物业服务质量和、社会评价、日常业主投诉情况”四个方面考核内容进行考核评估。考核评价表综合分数在 90 分以上（含 90 分）的物业服务企业，可全额支付项目费用，在同等条件下具有优先承接该小区下一年度政府购买物业管理服务项目的资格；考核评价表综合分数在 90 分以下 80 分以上（含 80 分），可全额支付项目费用；考核评价表综合分数在 80 分以下 60 分以上（含 60 分），根据实际考评情况，按剩余项目费用的 90%比例支付项目费用；考核评价表综合分数在 60 分以下（含 60 分）的物业服务企业，根据实际考评情况，按剩余项目费用的 70%比例支付项目费用，且取消该单位下一年承接政府物业管理服务资格。**小昆山镇住宅小区物业服务绩效考核表**

基础考核项

项目名称：

物业服务企业：

考核周期：

基础考核项				
序号	考核内容	考核标准	分值	考核得分

1	服务实效	根据每季度第三方物业测评结果，向下偏离基准分（基准分为 88 分）的，按偏离值扣除	20	
2	垃圾分类	垃圾分类市级检查每出现一次不达标扣 3 分，区级检查每出现一次不达标扣 1 分，扣完为止	15	
3	居民满意度	每半年度由第三方进行的居民满意度调查得分平均值	10	
		居委会组织居民对物业服务进行月度检查综合评分	10	
4	热线工单	年度内热线工单总量同比每增加 10% 扣 1 分，扣完为止	5	
		因物业服务履约不到位引起集体性投诉（5 单及以上）或重新交办（2 次及以上）的，每一次扣 1 分，扣完为止	4	
		剔除非物业职责的热线工单满意率 *8	8	
		剔除非物业职责的热线工单解决率 *8	8	
5	履约监督	根据镇业务主管部门月度检查情况综合评分	10	
		如未按时完成区、镇相关部门开具的限时整改单，每出现 1 次扣 2 分	10	
附加考核项				
序号	考核内容	考核标准	分值	考核得分
1	信用记分	因上级房屋行政管理部门对该物业服务企业和项目经理在物业服务活动中失信行为出现记分情况的，扣 15 分。	15	
2	行政处罚	年度内行政执法部门进行行政处罚的，每次扣 5 分，扣完为止	15	

3	热线工单减量	年度内 12345 市民服务热线平台转派的工单同比数下降的加 5 分	5	
4	区级以上荣誉	以本镇小区为主体在区级以上物业服务类评比活动中获得荣誉的	5	
综合得分				
考核组成员签字:				
考核日期:				

附：居委会月查检查表

物业服务现场检查表

所属居委会（盖章）： 小区： 检查时间： 检查人： 评级： A/B/C/D

序号	一级指标	检查指南	检查结果	问题点位	备注
1	保洁服务	地面无明显垃圾、楼道无堆物、墙面无乱张贴和大面积明显涂写、污迹。	1、地面有少量零星垃圾；部分楼道有堆物。 2、墙面无乱张贴和大面积明显涂写、污迹。		
2		扶手、台阶、窗台、窗无明显积灰、蜘蛛网和大面积污迹。	扶手、台阶、窗台、窗无明显积灰、蜘蛛网和大面积污迹。		
3		公共照明灯具、天花板、表面无明显积灰和蜘蛛网。	1、底楼车库内有明显积灰和蜘蛛网。 2、楼道公共照明灯具、天花板、表面无明显积灰和蜘蛛网。		
4		天台、屋顶无堆物、整洁。	1、部分天台有堆物。 2、屋顶无堆物、整洁。		
5		小区道路无明显垃圾散落，明沟无大面积积水和青苔。	1、部分楼道前有零星垃圾。 2、明沟无积水和青苔。		

			苔。		
6	安全巡查	绿化区域无明显暴露垃圾，少于3处明显暴露垃圾。	绿化区域无明显暴露垃圾。		
7		公共区域公告牌、指示牌、雕塑等无明显破损和污迹。	公共区域公告牌、指示牌、雕塑等无明显破损和污迹。		
8		消防设施表面整洁，无明显污迹。消防箱、灭火器箱内无严重积灰。	1、车库：有明显积灰。 2、楼道：消防设施表面整洁，无明显污迹。消防箱、灭火器箱内无严重积灰。		
9		建筑垃圾有固定堆放点、无条件的设有临时堆放点，并应有指示牌；建筑垃圾应袋装化。	建筑垃圾有固定堆放点。		
10		有四分类生活垃圾分类投放点，按规定开放（开放时间大于4小时/天）和分类短驳转运。	有四分类生活垃圾分类投放点，按规定开放和分类短驳转运。		
11		分类垃圾临时收集点干净，无垃圾散落、无严重污迹；投放点四分类收集容器中，肉眼观察无明显垃圾混投现象。	1、部分临时收集点有垃圾散落和有明显垃圾混投现象。 2、临时收集点干净、无严重污迹。		
12		垃圾箱房和临时收集点的分类垃圾桶表面干净且摆放整齐；周边环境干净整洁、无污渍。	1、周边环境有零星垃圾。 2、垃圾箱房和临时收集点的分类垃圾桶表面干净且摆放整齐；周边环境无污渍。		
13		电梯桥箱四壁、地面，无明显污迹，操作面板无污迹且有记录。	无电梯桥箱。		
14		道路平整，无大面积沉陷和碎裂（正在施工和已经书面报告业委会的除外，但要有安全警示标识）。	道路平整，无大面积沉陷和碎裂。		
15		窨井盖无缺损。	1、一个井盖破损。 2、窨井盖无缺损。		
16		排水沟无破损现象。	排水沟无破损现象。		
17		楼外公共照明设施完好。灯泡、灯罩完好，电线无裸露，灯杆无明显锈蚀。	1、部分楼外公共照明设施破损；电线（电缆）有裸露。 2、灯杆无明显锈蚀。		
18		外接开关无破损。外接线路无裸露。	外接开关无破损。外接线路无裸露。		

19	秩序维护	楼栋内及楼栋入口地面平整不起壳、无破损。	楼栋内及楼栋入口地面平整不起壳、无破损。		
20		小区铁栅栏围墙、绿化围栏表面无明显锈蚀，草坪、绿化围栏无缺损。	小区铁栅栏围墙、绿化围栏表面无明显锈蚀，草坪、绿化围栏无缺损。		
21		台阶完整，无明显缺损和存在安全隐患的情况。	台阶完整，无明显缺损和存在安全隐患的情况。		
22		残疾人坡道完好，无明显缺损和存在安全隐患的情况；扶手无松动、损坏和毛刺等情况。	残疾人坡道完好，无明显缺损和存在安全隐患的情况；扶手无松动、损坏和毛刺等情况。		
23		楼内安全通道无堆物、无停放非机动车、无私拉外接充电线。	1、部分楼道有停放非机动车现象。 2、楼内安全通道无堆物、无私拉外接充电线。		
24		多层每个门幢应配备1组灭火器。	多层每个门幢应配备1组灭火器。		
25	绿化养护	门卫无脱岗情况。	门卫无脱岗情况。		
26		车辆基本停放在规定的范围内，车辆停放不规范的有处置措施（贴条告知等）。	车辆基本停放在规定的范围内，车辆停放不规范的有处置措施（贴条告知等）。		
27		管理区域内消防通道畅通（不满足消防通道管理要求的小区，停放车辆须有紧急联系电话）；小区消防门无堵塞情况（锁具必须可以随时开启）。	管理区域内消防通道畅通；小区消防门无堵塞情况（锁具必须可以随时开启）。		
28		消防通道和安全通道有明确标识。	消防通道和安全通道有明确标识。		
29	绿化养护	草坪、灌木等生长良好；无缺失、无枯萎现象。	1、草坪有缺失现象。 2、草坪、灌木等生长良好；无缺失、无枯萎现象。		
30		无大面积空秃、黄土裸露，无大面积杂草。	无大面积空秃、黄土裸露，无大面积杂草。		
31		绿地内无杂物、废品、无乱晾晒衣物。	绿地内无杂物、废品、无乱晾晒衣物。		
32		绿化内无机动车和非机动车乱停放。	绿化内无机动车和非机动车乱停放。		
33		绿化垃圾应捆扎堆放。	绿化垃圾应捆扎堆放。		

四、物业管理方式

- 1、成交供应商根据《中华人民共和国合同法》、《上海市住宅物业管理规定》以及国家、省、市的有关法律、法规与业主方签订物业服务合同，对物业服务项目进行统一管理、专业服务、自负盈亏。在物业服务期间内非经业主方同意，不得整体转包物业服务内容和职责义务。
 - 2、成交供应商的报价应为提供的全部管理服务所产生的人工费及酬金（包括但不限于中标单位委派人员工资或酬金、高温费、加班工资、工作餐、社会统筹保险金、维修工具和虫害控制、公司管理酬金、税金及因聘用此类人员发生的其它一切费用，包括随时能与有关负责人联系的手机等通讯费用）的闭口价。
 - 3、成交供应商应严格按照投标书和委托服务合同的约定进行物业服务，如达不到规定要求，管理维护水平下降，多次投诉或出现重大管理失误等，或因管理服务不当造成业主方经济损失的，业主方有权提出警告要求整改或赔偿损失。
 - 4、成交供应商应每月向业主提交物业服务人员的考勤情况表（以双方确定的工作岗位排班表为基础进行考勤），由业主进行审核，如无故缺勤无故每月累计达到十五天以上的（以每人8小时为基础计一天，如多人缺勤，应累积计算），业主将按中标书及合同相应的条款中的计算口径，在每季度付款时扣除超过十五天以外的相应的费用（包括人员工资、缴金及其它费用）。安排员工休年假，不列入上述的缺勤考核，但事先应报业主方备案。
 - 5、物业服务单位在聘用、任命、调整、替换有关主要物业管理服务人员之前应征得业主方同意，物业服务单位投报中设置的岗位、职责等内容经业主方核准确认后在物业管理服务期内不作变动，如需改动的，应经业主方认可。物业服务单位自行承担任何少报、漏报而带来的经营风险。
 - 6、成交供应商必须提供与原前期物业平稳交接的方案，业主方有权要求成交供应商优先考虑聘用原物业工作人员。
 - 7、供应商应认真踏勘现场，熟悉现场及周围地形，交通道路等情况，以获得一切可能影响响应报价的直接资料。采购人将一律视为已确认所有现场条件和预计到了可能发生的异常情况。供应商成交后，不得以不了解或不完全了解现场为由而提出额外费用，对有关这一类的要求，采购人将不予考虑。
 - 8、供应商为本项目配备的物业服务总负责人与各专业管理、技术负责人须具有同类项目经验。特殊岗位的工作人员应具备相应的上岗证书。
 - 9、本次报价采用包干制固定金额报价，报价中应包含本次《物业管理招标要求》的全部内容及耗材、税金一切费用，且报价即为将来签订合同的价格。
 - 10、本合同在履行期间遇物业服务区域发生变化，致使合同无法继续履行，成交供应商需原则同意终止合同，双方应本着友好协商的原则，妥善协商、解决相应事宜。
- 上述仅为本项目主要任务、要求或标准，不能理解为完整、详细的全部工作。供应商应根据自己的管理经验，结合本项目实际情况，并考虑服务期内政策性调整、人工工资、福利、物价浮动等

因素，提出详细的响应报价表和完整的管理方案进行响应。