

项目编号：310116000251111150993-16288682

采购代理机构内部编号：采招 2025-3239

政府采购项目

竞争性磋商文件

2026 年 962121 物业服务热线服务项目

采购人：上海市金山区物业管理事务中心

采购代理机构：上海百通项管科技有限公司

2025年12月17日
2025年12月

2025年12月16日

目 录

第一章 竞争性磋商公告	2
第二章 供应商须知	5
第三章 服务需求书	24
第四章 合同条款	34
第五章 响应文件的组成及部分格式	37
第六章 竞争性磋商办法	58

第一章 竞争性磋商公告

项目概况：

2026 年 962121 物业服务热线服务项目采购项目的潜在供应商应在上海市政府采购网获取采购文件，并于 2025 年 12 月 29 日 13:00 (北京时间) 前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：31011600025111150993-16288682

项目名称：2026 年 962121 物业服务热线服务项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：1631859.36 元

最高限价（元）：包 1-1631859.36 元；

采购需求：

标项一

包名称：2026 年 962121 物业服务热线服务项目

数量：1

预算金额（元）：1631859.36 元

简要规则描述：项目内容：负责“962121 服务热线”正常运行工作和日常管理工作。（具体内容及要求详见采购文件第三章—服务需求书）。

合同履行期限：2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 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：本项目专门面向小微企业采购，小微企业应当按照规定提供《中小企业声明函》，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。
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) 须系我国境内依法设立的法人或非法人组织;
- (4) 本项目不允许转包。

三、获取采购文件

时间：**2025-12-17** 至 **2025-12-24**，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：上海市政府采购网（云采交易平台）

方式：网上获取（本项目采用电子化采购方式，采购人、采购代理机构向供应商免费提供电子采购文件，不再提供纸质文件。获取网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

售价（元）：0

四、响应文件提交

截止时间：2025年12月29日13点00分（北京时间）

地点：电子响应文件：上海政府采购网（云采交易平台）<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>；

备用纸质响应文件：上海市松江区茸兴路288弄宝达诚商务园1号楼902室

五、响应文件开启

开启时间：2025年12月29日13点00分（北京时间）

地点：上海市松江区茸兴路288弄宝达诚商务园1号楼902室

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

1. 磋商所需携带其他材料：本公司提供上网网络（WIFI），届时请供应商代表持提交

首次响应文件时所使用的数字证书（CA 证书）及备用纸质响应文件前来参加磋商，另请自带可无线上网的笔记本一台（笔记本电脑应提前确认是否浏览器设置、CA 证书管理器下载等，确保和 CA 证书匹配可以正常登陆上海政府采购网）。

2. 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。

3. 政府采购意向公示发布日期：2025 年 11 月 11 日，网址：
[https://www.zfcg.sh.gov.cn/。](https://www.zfcg.sh.gov.cn/)

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：上海市金山区物业管理事务中心

地址：上海市金山区石化二村 277 号

联系方式：021-57931230

2. 采购代理机构信息

名称：上海百通项管科技有限公司

地址：上海市松江区茸兴路 288 弄宝达诚商务园 1 号楼 902 室

项目联系人：干敏佳

联系方式：021-67227588

3. 项目联系方式

项目联系人：干敏佳

电话：021-67227588

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

序号	内容	说明与要求
1.	采购项目	2026 年 962121 物业服务热线服务项目
2.	项目类别	货物□ 服务■
3.	采购预算	预算金额为人民币 1631859.36 元整。
4.	最高限价	<input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有, 最高限价为: 人民币 1631859.36 元整。
5.	采购人	单位名称: 上海市金山区物业管理事务中心 地址: 上海市金山区石化二村 277 号 联系人: 顾益伟 电话: 021-57931230
6.	采购代理机构	公司名称: 上海百通项管科技有限公司 地址: 上海市松江区茸兴路 288 弄宝达诚商务园 1 号楼 902 室 联系人: 干敏佳 电话: 021-67227588
7.	竞争性磋商文件 发售时间、地点	详见竞争性磋商公告
8.	是否允许联合体	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许联合体的要求: 本项目允许*家供应商组成联合体, 由具备**资质的供应商作为联合体牵头人。
9.	项目划分包件情况	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不划分包件。 <input type="checkbox"/> 本项目包含__个包件。 包件具体情况如下: /
10.	合同转让与分包	(1) 本项目合同不得转让。 (2) 是否允许分包(合同非主体部分):

		<p><input checked="" type="checkbox"/>不允许分包（合同非主体部分）</p> <p><input type="checkbox"/>允许分包（合同非主体部分）</p>
11.	采购代理服务费等费用	<p>响应总报价包含采购代理服务费。本项目的采购代理服务费共计 ¥16000.00 元由成交单位支付。</p>
12.	报价范围	<p>(1) 响应报价应包含达到合同要求及完成相关服务的所有费用。</p> <p>(2) ★供应商应针对本竞争性磋商文件里及磋商过程涉及所有的服务及相关货物（如有）进行报价，不能只对部分服务及货物进行报价。若报价有缺项漏项的，按以下办法处理：</p> <p>■若有缺项漏项的，其响应文件按无效响应处理。</p> <p><input type="checkbox"/>允许缺漏项最高项数。</p>
13.	报价方式	<p>(1) 报价币种：人民币报价（含税价）</p> <p>(2) 供应商所报的响应报价应是■总价 <input type="checkbox"/>单价 <input type="checkbox"/>其他（比如折扣率）固定不变的，各供应商报价时应充分考虑材料、人工等价格波动等风险，一旦成交，在响应有效期内和合同履行期间不得以任何理由提出予以变更价格。</p>
14.	是否允许递交备选响应方案	<p>■不允许。★本项目不接受选择性报价，否则将按无效响应处理。</p> <p><input type="checkbox"/>允许</p>
15.	重大违法记录情况的要求	<p>年份要求：近三年，</p> <p>时间范围：本次首次响应文件提交截止日起计，倒推算日期。</p>
16.	供应商的类似项目业绩的要求	<p>年份要求：近三年，</p> <p>时间范围：本次首次响应文件提交截止日起计，倒推算日期。</p>
17.	付款方式	详见合同条款。
18.	磋商保证金	本项目无需缴纳磋商保证金。
19.	现场踏勘	自行踏勘。
20.	疑问提问截止时间	对竞争性磋商文件如有疑问，可要求澄清。澄清要求应盖单位公章发送至采购代理机构电子邮箱（电子邮箱：

		<p>baitongjinshan@163.com），原件可采用快递方式送达。</p> <p>为保证采购的合法性、公平性，潜在供应商认为本项目的采购需求书中的技术、服务等相关需求指标存在排他性或歧视性的，可在收到或下载采购文件之日起七个工作日内提出并附相关证据，采购人或采购代理机构将及时进行调查或组织论证，如情况属实，采购人或采购代理机构将对相关技术、服务需求指标做相应修改。</p>
21.	响应文件有效性	响应文件纸质版与上海政府采购网上的电子响应文件不一致，以上海政府采购网上的电子响应文件为准。
22.	响应文件纸质版 份数及编制要求	正本壹份，副本贰份。纸质响应文件仅作备查使用。
23.	首次响应文件递交截止时间及递交地点	<p>时 间：2025 年 12 月 29 日 13 时 00 分（北京时间） 迟到或不符合规定的响应文件恕不接受。</p> <p>地 点：电子响应文件：www.zfcg.sh.gov.cn；备用纸质响应文件提交地址：上海市松江区茸兴路 288 弄宝达诚商务园 1 号楼 902 室</p> <p>注：各供应商在响应文件加密上传后，须及时联系采购代理机构进行签收（磋商截止时间之后，采购代理机构将无法签收），供应商应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的响应文件视为响应未完成，响应失败。</p> <p>签到和解密的操作时长分别为 30 分钟，供应商应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾时未完成签到或解密的供应商，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。</p>
24.	磋商时间 磋商地点	<p>时 间：2025 年 12 月 29 日 13 时 00 分（北京时间） 地 点：上海市松江区茸兴路 288 弄宝达诚商务园 1 号楼 902 室</p> <p>★前来磋商的供应商代表须携带被授权人的身份证件等有效的身份证明材料原件。</p> <p>响应文件解密后，采购人或采购代理机构将核对响应文件中的法定</p>

		代表人资格证明书或授权委托书,若前来磋商的供应商代表与响应文件中的授权代表不一致或未携带上述材料原件,由磋商小组作无效应响应处理。
25.	磋商形式及相关注意事项	现场磋商: 供应商对磋商环节有异议的, 应当场提出。
26.	响应有效期	自响应文件递交截止之日起 90 个日历天
27.	评审办法	综合评分法
28.	政策功能	<p>(1) 残疾人福利性单位: 视同小型、微型企业。供应商若为符合条件的残疾人福利性单位, 须按规定提供真实、完整、准确的《残疾人福利性单位声明函》。</p> <p>供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的, 依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。成交供应商为残疾人福利性单位的, 随成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》, 接受社会监督。</p> <p>(2) 中小微企业:</p> <p>1) 中小企业参加本项目采购活动的, 应当根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)规定, 提供加盖供应商单位公章的《中小企业声明函》。如为联合体响应, 联合体各方均需提供加盖供应商单位公章的《中小企业声明函》</p> <p>2) 本项目专门面向小微企业采购(供应商若为小型、微型企业, 必须按照规定提供真实、完整、准确的《中小企业声明函》。在服务采购项目中, 服务由小微企业承接(即供应商提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员)。</p> <p>3) 非专门面向中小微企业采购的项目, 评审时小型和微型企业享受 10% 的价格折扣优惠。(供应商若为中型、小型、微型企业, 必须按照规定提供真实、完整、准确的《中小企业声明函》, 小型、微型企业未提供或提供内容不全的, 则不享受价格折扣优惠。在服务采购项目中, 服务由中小企业承接(即供应商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</p>

		<p>人员。</p> <p>4) 根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号），本项目小微企业所属的行业为物业管理。</p> <p>5) 通过发布公告方式邀请供应商后，符合资格条件的小微企业数量不足3家的，应当中止采购活动，视同未预留份额的采购项目或者采购包，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条有关规定重新组织采购活动。</p> <p>6) 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。</p> <p>7) 供应商提供的《中小企业声明函》有明显错误的，可以依法要求供应商澄清修改。供应商提供虚假材料谋取中标、成交的，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。</p> <p>8) 事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，原则上不能参与专门面向中小企业采购的项目，但能在政府采购活动中提供的货物全部为中小企业制造的情况除外。</p> <p>9) 政府采购监督检查、投诉处理及政府采购行政处罚中对中小企业的认定，由货物制造商或者工程、服务供应商注册登记所在地的县级以上人民政府中小企业主管部门负责。</p>
29.	质疑	<p>供应商认为采购文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，应在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。具体详见供应商须知正文相关内容。</p> <p>接收质疑函的联系人及联系方式为：上海市松江区茸兴路288弄宝达诚商务园1号楼902室，上海百通项管科技有限公司，联系人：干敏佳，联系电话：021-67227588，电子邮箱：baitongjinshan@163.com。</p>
电子磋商特别提醒		

1	注册登记	<p>供应商应根据《上海市数字证书使用管理办法》等规定向本市依法设立的电子认证服务机构申请用于身份认证和电子签名的数字证书，并严格按照规定使用电子签名和电子印章。</p> <p>为确保云采交易平台数据的合法、有效和安全，供应商应在云采交易平台注册登记入库并获得账号和密码。</p>
2	磋商公告、磋商文件的更正	<p>采购人和采购代理机构可以依法对磋商公告、磋商文件进行更正，更正文件应在云采交易平台上公告，并通过云采交易平台发送至已下载磋商文件的供应商工作区，或者通过电子邮件发送给已下载磋商文件的供应商。</p>
3	响应文件的编制、 加密和上传	<p>(1) 供应商下载磋商文件后，应使用云采交易平台提供的客户端投标工具编制响应文件。</p> <p>(2) 供应商应按照磋商文件要求提交商务文书和法律文书文件的彩色扫描文件，并在投标客户端中采用 PDF 格式上传所有资料，文件格式参考磋商文件有关格式。</p> <p>(3) 响应文件须先以 WORD 编辑器编辑，按磋商文件要求填写好内容后转换为 PDF 文件。此 PDF 文件应附带目录以及文档结构图功能，以便投标工具抽取目录。WPS 转 PDF 格式的文档，在 WPS Office 软件中，先点击左上角“文件”，选择“另存为”，并在弹框里选择保存路径、文件类型选择“PDF 文件格式”，点击“保存”，生成 PDF 文件。Word 转 PDF 格式的文档，先点击左上角“文件”，再点击“导出”、“创建 PDF/XPS”，在弹框里选择保存路径、文件类型选择“PDF 文件格式”，点击“发布”，生成 PDF 文件（如第一次使用 Office 软件生成带目录结构文件，需在发布前点击“选项”，并勾选“创建书签时使用”）。</p> <p>(4) 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。采购人认为必要时，可以要求供应商提供商务文书和法律文书原件进行核对，供应商必须按时提供。否则，视作未实质性响应磋商文件的要求，并对该供应商进行调查，有欺诈行为的按有关规定进行处理。</p> <p>(5) 供应商和云采交易平台应分别对响应文件实施加密。在磋商截止时间前，供应商通过投标工具使用数字证书对响应文件加密后上传至云采交易平台，再经过云采交易平台加密保存。</p> <p>(6) 供应商可在投标客户端中对响应文件直接加盖电子印章，电子签章增值服务功能请自行访问 https://ztb.letusign.com/ 或致电 962600 咨询办理。原有的</p>

		<p>响应文件线下盖章、扫描后再上传的方式仍有效，供应商可结合自身实际需要，自主选择两种投标签章方式。</p> <p>(7) 由于供应商的原因造成其响应文件未能加密而致响应文件在磋商前泄密的，由供应商自行承担责任。</p>
4	网上响应	<p>(1) 登入投标客户端：供应商用上海市电子签名认证证书(CA证书)登陆云采交易平台投标客户端。</p> <p>(2) 填写网上响应文件：供应商在投标客户端中选择要参与的项目，在首次响应文件提交截止时间前按照系统设置和磋商文件要求填写基本信息并勾选本次参与响应的包件号。填写完成后，导入线下编制的响应文件，并对各检查项、打分项进行标记匹配响应。匹配完成后，系统会对供应商的“基本信息”、“导入响应文件”和“标书匹配”等操作进行完整度检查。</p> <p>(3) 完成响应：待检查进度变为100%后，点击“生成电子加密标书”输入CA密码生成电子加密标书，点击“上传电子加密标书”将加密标书上传至云采交易平台，供应商须自行对上传情况进行确认。</p>
5	响应文件签收	<p>各供应商在响应文件加密上传后，须及时联系采购代理机构进行签收（磋商响应截止时间之后，采购代理机构将无法签收），供应商应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的响应文件视为磋商响应未完成，响应失败。</p> <p>若项目未到达磋商响应截止时间，供应商可对已完成上传响应文件的项目进行“撤回”，如状态显示为“签收成功”的，供应商应及时联系采购代理机构进行“撤销签收”后，再进行“撤回”操作。</p>
6	响应截止	响应截止与磋商的时间以云采交易平台显示的时间为准；磋商截止时间后云采交易平台不再接受供应商上传首次响应文件。
7	磋商	<p>(1) 参加磋商会议。供应商在完成网上响应文件提交后，其法定代表人或授权委托人应携带纸质响应文件及设备(笔记本电脑、电子签名认证证书)，按照磋商文件规定的时间和地点出席磋商会议。</p> <p>(2) 磋商程序在云采交易平台进行，所有上传响应文件的供应商应登录云采交易平台参加磋商。</p> <p>☆ (3) 签到的操作时长为30分钟，供应商应在规定时间内完成上述签到操作，逾时未完成签到的供应商，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的除外。</p>

		(4) 若发生影响正常磋商的系统故障, 磋商时间将另行公告或通知。
8	响应文件解密	云采交易平台显示磋商截止时间后, 由采购代理机构解除云采交易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。☆解密的操作时长为 30 分钟, 供应商应在规定时间内完成上述解密操作, 逾时未完成解密的供应商, 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。
9	磋商记录的确认	(1) 响应文件解密后, 云采交易平台根据响应文件中报价一览表的内容自动汇总生成磋商记录表。 (2) 供应商应及时检查磋商记录表的数据是否与其响应文件中的报价一览表一致, 并作出确认。 (3) 供应商发现磋商记录表与其响应文件报价一览表数据不一致的, 应及时向采购人或采购代理机构提出更正, 采购人或采购代理机构应核实磋商记录表的内容是否与响应文件中的报价一览表一致。如不一致的, 应及时更正。 (4) 供应商未对磋商记录表提出异议, 又据不作出确认的, 视为确认磋商记录表的内容。
10	其他	本项目采购过程中因以下原因导致的不良后果, 采购代理机构不承担责任: (1) 云采交易平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。 (2) 本采购代理机构以外的单位或个人在云采交易平台中的不当操作对本项目产生的影响。 (3) 云采交易平台的程序设置对本项目产生的影响。 (4) 其他无法预计或不可抗拒的因素。 (5) 供应商若参加本项目, 即视为同意上述免责内容。
11	云采交易平台 咨询方式	云采交易平台服务热线: 95763。

供应商须知正文

总 则

1. 适用

1.1 本竞争性磋商文件仅适用于本文件所述项目的服务及伴随货物的采购活动。

1.2 本须知中的表述，如与前附表中所列相应项的表述不一致，以前附表为准。

2. 定义

2.1 “采购人”系指本项目公告中所述采购人。

2.2 “供应商”系指响应磋商公告，向采购代理机构提交响应文件的供应商。

2.3 “服务”系指竞争性磋商文件规定应由供应商承担的合同中所要求的相关服务。

2.4 “货物”系指竞争性磋商文件规定由供应商承担的本服务项目相关的货物。

2.5 “买方”系指在合同的买方项下签字的法人单位。

2.6 “卖方”系指提供合同服务的供应商。

2.7 “采购代理机构”系指上海百通项管科技有限公司。

3. 对供应商的要求

3.1 详见竞争性磋商公告及第五章响应文件的组成中资格证明文件的要求。

3.2 竞争性磋商公告中规定接受联合体的，还应遵守以下规定：

3.2.1 参加联合体的供应商均应当符合竞争性磋商文件规定的合格供应商的条件，并应当向采购人提交联合体协议书，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体各方必须指定牵头人，授权其代表所有联合体成员负责磋商和合同实施阶段的主办、协调工作，并使用牵头人数字证书（CA证书）参加磋商响应。

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

3.2.3 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或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，否则，相关响应文件均无效。

3.2.4 竞争性磋商文件要求提交磋商保证金的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳，其交纳的磋商保证金对联合体各方均具有约束力。

3.2.5 联合体成交的，联合体牵头人与采购人在云采交易平台签订采购合同，联合体各方就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

3.2.6 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的规定，应当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，将拒绝其参与政府采购活动。

3.2.7 联合体成交的项目，在成交公告中联合体各方的相关信息均应一并公告。

3.2.8 其他要求详见前附表。

4. 供应商的保密义务

4.1 供应商在参与本项目中，对于采购人和最终用户披露和提供的所有信息均应作为商业秘密对待并予以保护，未经采购人和最终用户授权不得将任何信息泄漏给第三方，否则采购人和最终用户有权追究供应商的责任。

4.2 供应商一旦被确定为成交供应商，须保障采购人和最终用户在使用其货物、服务及其任何部分不受到第三方关于侵犯商业秘密的指控。任何第三方如果提出相关指控，供应商须与第三方交涉并承担由此而引起的一切法律责任和费用。

5. 磋商费用

无论成交与否，供应商须自行承担与参加本项目磋商有关的全部费用。

竞争性磋商文件

6. 竞争性磋商文件

6.1 竞争性磋商文件用以阐明所需服务、磋商程序和合同条款。竞争性磋商文件由下述部分组成：

- (1) 竞争性磋商公告
- (2) 供应商须知及前附表
- (3) 采购需求书
- (4) 合同条款
- (5) 响应文件的组成及部分格式
- (6) 竞争性磋商办法

6.2 除非另有特别说明，竞争性磋商文件不再单独提供此次采购服务活动所在地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，供应商被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

7. 磋商保证金

7.1 磋商保证金具体要求：本项目不收取磋商保证金。

8. 竞争性磋商文件的澄清和修改

8.1 提交首次响应文件截止之前，采购代理机构可以主动地或依据供应商要求澄清的问题，对已发出的竞争性磋商文件进行必要的澄清或者修改，并以书面形式通知所有购买竞争性磋商文件的每一供应商；澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少3个工作日前，以书面形式通知所有接收竞争性磋商文件的供应商，不足3个工作日的，应当顺延提交首次响应文件截止时间。

8.2 竞争性磋商文件的修改将在**竞争性磋商公告发布的媒介**上发布澄清更正公告，并对供应商具有约束力。供应商应主动上网查询。

8.3 澄清或者修改的内容为竞争性磋商文件的组成部分，对双方均具有约束力；供应商在收到该澄清或者修改内容后，应立即以传真或其他书面形式予以确认。

8.4 采购代理机构发出的补充文件与原竞争性磋商文件或此前发出的补充文件之间存在不一致时，以最后发出的补充文件为准。

9. 对竞争性磋商文件的疑问和回复

9.1 供应商对竞争性磋商文件如有疑问，应按照本竞争性磋商文件前附表规定的疑问提交时间，以书面形式要求采购代理机构进行澄清。

9.2 采购代理机构将视情况采用适当方式予以澄清或以书面形式予以答复，并在其认为必要时，将不标明疑问来源的书面答复以补充文件形式发给已获取竞争性磋商文件的每一位供应商。

响应文件的编写

10. 响应文件的编写要求

10.1 供应商应仔细阅读竞争性磋商文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求，并严格按照竞争性磋商文件的要求编制响应文件；未按竞争性磋商文件的要求提交响应文件或全部磋商资料的，或者未对竞争性磋商文件作出全面、实质性响应的响应文件将被拒绝。

10.2 供应商在编制响应文件时，应保证所提供的全部资料的真实性；提供虚假材料的供应商将被取消磋商资格，并报行政监督部门依法追究其法律责任，采购人和采购代理机构保留向该供应商提出索赔的权利。

10.3 响应文件、交换的文件和来往信件，均应以中文书写；如提供的资料系外文资料，需附中文译文，且以正文译文为准。

10.4 除竞争性磋商文件技术要求另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

10.5 供应商应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容及[上海政府采购网（云采交易平台）](#)上传响应文件的操作手册，按竞争性磋商文件的要求及[上海政府采购网（云采交易平台）](#)相关要求提供响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其响应文件对竞争性磋商文件的实质性要求做出完全响应，否则，其文件可能被视为无效响应文件。

10.6 供应商须在上海政府采购网下载、安装投标客户端工具，在该工具基础上完成响应文件录入、传输和加密等內容的操作。

11. 响应文件的格式

11.1 供应商应按竞争性磋商文件中提供的响应文件格式填写报价承诺书、首次报价一览表、首次报价的分项报价表等，且须注明提供相关服务或与提供服务相关的伴随货物的名称、内容、次数和价格等。

11.2 所提交的文件及格式应符合《上海市电子政府采购管理暂行办法》(沪财采(2012)22号) 的相关规定。

12. 响应文件的组成

详见第五章响应文件的组成及部分附件

13. 报价

13.1 响应文件报价应包含服务达到验收要求及完成所有相关服务的所有费用。供应商若有漏项则自行承担相关风险，价格不做调整；若报价有虚增项目或服务数量，结算时相应扣除该部分费用。

13.2 其余要求详见前附表。

14. 响应文件的制作及签署

14.1 响应文件的书写应清楚工整，除供应商对错处做必要修改外，响应文件中不许有加行、涂抹或改写。若有修改须法定代表人/公司负责人或其授权代表签名/印章。

14.2 按照《上海市电子政府采购管理暂行办法》规定执行。

14.3 响应文件的份数及有效性详见前附表。

15. 响应文件的上传与录入

15.1 供应商在响应文件制作完成后须使用上海市电子签名认证证书（CA证书）登录“云采交易平台投标客户端”，按照系统设置和磋商文件要求填写基本信息并勾选本次参与响应的包件号。

15.2. 填写完成后，导入线下编制的响应文件，并对各检查项、打分项进行标记匹配响应。匹配完成后，系统会对供应商的“基本信息”、“导入响应文件”和“标书匹配”等操作进行完整度检查。

15.3 待检查进度变为100%后，点击“生成电子加密标书”输入CA密码生成电子加密标书，点击“上传电子加密标书”将加密标书上传至云采交易平台，供应商须自行对上传情况进行确认。

响应文件的递交和修改

16. 响应文件的送达和递交

16.1 所有响应文件必须按竞争性磋商文件规定的截止时间上传、解密响应文件。

16.2 响应文件提交截止时间前，供应商应充分考虑到期间可能发生的故障和风险。对发生的任何故障和风险造成供应商响应文件内容不一致或利益受损或响应文件读取失败的，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

16.3 出现第8.2款因竞争性磋商文件的修改推迟提交首次响应文件截止日期时，则按采购代理机构修改通知规定的时间递交。

16.4 逾期上传的响应文件为无效文件，采购人或采购代理机构将拒绝接收。

16.5 纸质响应文件递交时需密封（**每份书面文件采用非活页方式，并注明正本或副本及项目名称、编号、包件号等字样**），在密封后文件的外包装上注明“项目名称、编号、包件号、供应商名称、地址、电话和传真”等字样，并在封口骑缝处加盖供应商公章。

17. 响应有效期

17.1 响应有效期要求详见前附表。

17.2 采购代理机构可于响应有效期期满之前书面要求供应商延长有效期，供应商可以书面方式拒绝上述要求。同意延长响应有效期的供应商，不得修改响应文件的内容。

18. 响应文件的修改、撤回及撤销

18.1 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

18.2 供应商在前附表中规定的首次响应文件接收截止时间前，可以对已提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。对已完成上传响应的项目进行撤销或重新修改。（注：在采购代理机构签收响应文件前，供应商可随时撤回响应文件进行修改，在投标客户端大厅中的“进行中的项目”标签页下找到需要撤回的项目，点击“撤回”即可。如采购代理机构已签收响应文件，则供应商需先联系采购代理机构项目业务员撤销签收，再进行撤回修改。）

18.3 供应商提交的补充文件作为响应文件的组成部分，补充文件与之前递交响应文件不一致的，以补充文件为准。

18.4 响应文件首次递交截止时间以后不得修改响应文件。

18.5 供应商不得在响应有效期期满前撤销响应文件。

评审与磋商

19. 磋商活动的组织及流程

19.1 采购人将在前附表中规定的时间和地点组织竞争性磋商，参加磋商的供应商代表应携带 CA 证书及有上网功能的笔记本电脑登陆上海政府采购网签名并解密响应文件。

19.2 磋商活动遵循下列主要程序和规定：

a. ★采购代理机构项目业务员将组织供应商网上解密，前来磋商的供应商代表须携带被授权人的身份证件等有效的身份证明材料原件。响应文件解密后，采购人或采购代理机构将核对响应文件中的法定代表人资格证明书或授权委托书，若前来磋商的供应商代表与响应文件中的授权代表不一致或未携带上述材料原件，由磋商小组作无效响应处理。

b. 采购代理机构项目业务员组建磋商小组对响应供应商进行资格审查和符合性审查。

c. 磋商小组完成资格审查和符合性审查后，采购代理机构项目业务员点击“下一步”，磋商小组进入磋商阶段，由评审组长填写磋商内容信息。

d. 磋商小组所有成员集中与单一供应商按照电子抽签决定的磋商次序分别进行磋商。磋商小组可根据供应商的报价，响应内容及磋商的情况，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

e. 最后邀请各供应商自行登录采购平台进行最后报价。

f. 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。

g. 供应商需要登陆云采交易平台填写相关最后报价的信息，主要包含金额，商务条

款及技术条款。供应商完成最后报价后将不得修改。

h. 磋商打分时以供应商最后一轮报价作为报价评分依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算磋商基准价和最后磋商报价。

注意：若供应商的最后报价与首次报价保持一致不作调整，也须登陆云采交易平台按首次报价金额在填写最后报价。若放弃最后报价，则视作放弃响应本次项目。

19.3 供应商不得干扰磋商小组的评审及磋商活动，否则将取消其磋商资格。

20. 对响应文件的资格审查和符合性审查

20.1 磋商小组应当对响应文件进行资格审查和符合性审查，未实质性响应磋商文件要求的响应文件将按**无效响应处理**，磋商小组应当告知被确定无效响应文件的相关供应商。磋商小组判定响应文件的响应性只根据响应文件本身的内容，而不寻求外部的证据。供应商不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留，而使其成为实质上响应的文件。

20.2 资格审查和符合性审查具体内容详见第六章竞争性磋商办法。

21. 响应文件的澄清、说明或更正

21.1 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、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，以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者更正。

21.2 供应商的澄清、说明或者更正不得超出原响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

21.3 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。

21.4 在符合性审查及磋商过程中，供应商主动作出的澄清、说明和更正行为及其类似行为，磋商小组概不接受。

22. 磋商

22.1 整个磋商工作将由磋商小组负责。

22.2 未实质性响应竞争性磋商文件的响应文件按**无效响应处理**。

22.3 磋商小组全体成员根据本竞争性磋商文件所附的磋商办法，集中与单一供应商进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商以平等的磋商机会。磋商小组与实质性响应的供应商应分别进行磋商。

22.4 在磋商过程中，磋商小组可根据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等内容。

22.5 对竞争性磋商文件作出的所有实质性变动均为竞争性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。

22.6 磋商过程中，磋商小组如对竞争性磋商文件作出实质性变动的，供应商应当按照竞争性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。

23. 最后报价

23.1 磋商结束后，磋商小组将按下列第 a 种方式要求供应商提供最后报价：

- a. 列明本采购项下所需服务的要求，并要求所有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。
- b. 按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商，并要求其在规定时间内提交最后报价（注：适用于经过磋商不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需由供应商提供方案的情形）。

23.2 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。政府购买服务项目、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。

23.3 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。

24. 推荐成交候选人

24.1 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。

24.2 综合评分法评审标准中的分值设置应当与评审因素的量化指标相对应，竞争性磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。

24.3 推荐成交候选供应商数量：详见第六章竞争性磋商办法。

25. 磋商过程保密要求

有关响应文件的审查、澄清、评估和比较以及有关授予合同的意向等一切情况，磋商小组成员和其他工作人员均都不得透露给任一供应商或与上述评审工作无关的人员。

成交和公告

26. 确定成交供应商

26.1 采购代理机构应当在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。

26.2 采购人在收到评审报告后 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选人中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。

26.3 采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

26.4 如供应商对采购过程、成交结果提出质疑，质疑成立且影响或可能影响成交结果的，当合格供应商符合法定数量，可以从合格成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则，应当重新开展采购活动。

26.5 采购代理机构应当在成交供应商确定后 2 个工作日内，在**竞争性磋商公告发布的媒介**上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，《成交通知书》一经发出即发生法律效力。

26.6 采购人在发出《成交通知书》的同时，向未成交的供应商发出《成交结果通知书》。

27. 终止采购

磋商活动中出现下列情形之一的，采购人将终止本次竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，并将择日重新组织采购活动：

- 1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- 2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 3) 在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的（政府购买服务项目、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除外）。

质疑与投诉

28. 质疑与投诉

28.1 供应商认为采购文件、采购过程或成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

28.2 针对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出；否则，采购人或采购代理机构有权不予处理。

28.3 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函的内容应当符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部 94 号令）第十二条第一款的要求；供应商为法人或者其

他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或盖章，并加盖公章；由代理人提出质疑的，代理人还应当提交供应商签署的授权委托书。

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。

接收质疑函的联系人及联系方式：详见前附表。

供应商提交的质疑函或授权委托书的内容不符合上述规定的，采购代理机构将当场一次性告知其需要补正的事项，供应商未按要求及时补正并重新提交的，自行承担不利后果。

28.4 采购人、采购代理机构不得拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函，且应在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

28.5 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，按照下列情况处理：

（1）对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则，应当修改采购文件后重新开展采购活动。

（2）对采购过程或者成交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则，应当重新开展采购活动。

28.6 质疑答复导致成交结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

28.7 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向《政府采购质疑和投诉办法》（财政部 94 号令）第六条、第七条规定的财政部门提起投诉。

签约

29. 签订合同

29.1 采购人应当自成交通知书发出之日起 30 内，按照竞争性磋商文件和成交供应商响应文件的约定，与成交供应商签订书面合同。所签订的合同不得对竞争性磋商文件和成交供应商响应文件作实质性修改。

29.2 采购人不得向成交供应商提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与

成交供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

29.3 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

29.4 竞争性磋商文件、成交供应商的响应文件及其澄清补充文件等，均为签订书面合同的依据。

其它

30. 特别提示

供应商应自行办理云采交易平台所须的相关手续、证书或设备等，并自行完成系统操作的学习（详见上海政府采购网“操作须知”），供应商须自行承担因系统操作、网络设备情况导致的任何问题或风险，包括造成利益损失、磋商失败等，采购人及采购代理机构不承担任何责任。

31. 履约保证金

本项目不设置履约保证金。

第三章 服务需求书

一、项目概况

项目名称：2026 年 962121 物业服务热线服务项目

项目预算：1631859.36 元，最高投标限价：1631859.36 元，投标人的投标报价超过以上最高限价的将作否决投标处理。

服务内容：负责“962121 服务热线”正常运行工作和日常管理工作。

服务期限：2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

付款方式：服务费按季度支付。

分包服务：本项目不得转包违法分包服务。

二、项目背景

由于金山区房屋住宅面积的不断增长，百姓对物业服务、维修的服务质量的要求也越来越高，我区设立了 962121 物业服务呼叫中心，以方便监管物业管理服务质量、及时为百姓解决“急、难、愁”问题等，因此需引入第三方专业机构来补充我区物业管理事务中心对“962121 物业服务热线”（以下简称：962121 服务热线）管理的一个纽带。

三、服务要求

（1）服务内容

（一）负责“962121 服务热线”，正常运行工作。

1) 受理——“962121 服务热线”全年 365 天、每天 24 小时接听居民来电，工作人员按热线工作流程进行操作。

2) 派单——“962121 服务热线”将受理的居民诉求按规定转派给相关的责任实施单位（街镇城建中心、物业公司、小区管理处、应急中心）进行处置，并做好登记、记录。

3) 处置——安排并督促责任实施单位对“962121 服务热线”派单进行处理落实并反馈结果。

4) 回访——对各责任实施单位反馈的处理结果，通过电话回访的方式向居民了解和核实有关情况，同时做好记录。

5) 督办——对“962121 服务热线”受理件进行全过程跟踪及督促，确保件件有落实，事事有回音。

6) 统计——运用信息技术，对“962121 服务热线”受理、处理情况进行系统分析，并为采购人提供准确的统计信息，真实反映本区物业服务状况。

7) 协办——按照采购人要求，协助处理本区“12345 市民服务热线”、区网格化管理

中心等部门转派的事项。

8) 其他事项——做好防汛防台、灾害性天气期间的应急值班以及上级部门、领导交办的其他事项。

（二）配合采购人做好“962121 服务热线”的日常管理工作

1) 按照采购人要求，做好“962121 服务热线”工作人员的选聘、基本业务知识培训等工作，确保所派人员符合岗位基本工作要求。派遣人员的解聘或变动需征得采购人同意，以确保队伍稳定、工作运转正常。采购人认为人员不能符合岗位要求，供应商保证及时更换。

2) 健全“962121 服务热线”上班值班、工作考勤、保密纪律等内部各项规章制度。

3) 按照工作考核标准，对“962121 服务热线”派遣人员工作进行每年一次考核。

4) 加强对“962121 服务热线”派遣人员的教育管理，建立健全工作人员考核奖惩制度，充分调动工作积极性。

5) 按要求做好《962121 物业简讯》等信息简报的编辑、报送工作。

（三）关于“962121 服务热线”业务范围

“962121 服务热线”业务范围是指：全年 365 天，每天 24 小时受理居民来电，受理全区居民物业诉求，受理范围包括直管公房、系统公房、售后公房和商品房。热线主要受理四项业务：物业维修、政策咨询、服务投诉、重大事项报告。热线还受理处置通过物业百事通信息平台发来的报修诉求，如物业企业在 15 分钟内没有主动响应，热线工作人员要确保全天 24 小时在 30 分钟内电话督促物业企业进行响应，对未处置受理件进行后续跟踪处置。

（2）服务人员要求

1) 服务人员要求配置 12 人，服务人员必须具备良好的政治素质和身体素质，无犯罪前科和不良记录。其中配备一位值班长，该值班长要求熟悉物业管理以及在处理百姓诉求方面有一定的经验。

2) 保证日常开通 2 只座席，如遇特殊情况按实际要求临时增加座席。

（3）其他要求

1) 服务人员在岗履行工作职责期间，发生自身的人身伤亡、伤害，均由供应商负责处理并承担责任；

2) 供应商违反国家相关法律法规，与聘用人员发生纠纷，均由供应商负责处理。

3) 其他：应标明工资、社会保险及其他福利等费用的预算标准和依据。

（4）考核要求

考核总得分为 100 分，其中 962121 和转办单的日常考核所占权重为 80%，现场考核和全年数据考核所占权重则为 20%。但是，每月考核结果则依据考核得分，划分为优秀、良好、合格、不合格四档，每月以“档次”作为考核结果在月报中予以公布。（具体考核办法详见附件一）

具体划分如下：

优秀：每月考核结果的得分在 100 – 96 分的。

良好：每月考核结果的得分在 95 – 90 分的。

合格：每月考核结果的得分在 89 – 80 分的。

不合格：每月考核结果的得分在 80 分以下的。

附件一：金山区 962121 物业服务呼叫中心考核评价工作办法

金山区 962121 物业服务呼叫中心 考核评价工作办法

一、考核内容

考核内容以诉求处置结果为考核重点，设有四个主要考核项目，分别为日常考核、现场考核、全年数据考核以及重大奖惩。

二、日常考核内容

日常考核内容由 962121 诉求数、12345 转办单、12319 转办单及违规扣分四部分组成。

1、962121 诉求数考核项目：共设有 6 个考核指标和 1 个业务项目。其中，6 个考核指标分别是电话接通率、投诉反馈及时率、诉求数质量准确率、投诉回访复核和督办反馈及时率、投诉延期通过率以及投诉退单通过率；1 个业务项目是话务受理。

（1）诉求数质量准确率：采取抽听录音或回访居民的方式，对 962121 热线受理的报修单的维修结果及区中心回访工作，以及对投诉单的处置结果及区中心审核工作这两方面考核其诉求处置情况。

（2）话务受理：根据 962121 热线“一口式”受理要求，从用语规范、服务态度、受理制单三个方面来进行考核。我区受理人员在接听电话时，应做到礼貌用语，耐心倾听、及时附和来电人，正确受理居民报修诉求并制作信息单，要求做到一个电话至少需要制作一张信息单。

2、转办单考核项目：包括 12345 热线和 12319 热线的转办单。其中，根据 12345 热线对全市各承办单位的考核要求，对 12345 转办单共设立 4 个考核指标，分别为先行联系情况、按时办结情况、诉求解决情况、市民满意度情况；12319 转办单则设立 3 个考核指标，分别为物业类转办单及时率、物业类转办单质量准确率以及物业类转办单退单准确率。

三、年终考核内容

年终考核内容由现场检查、全年数据和重大奖惩三部分组成。其中，现场检查以我区呼叫中心对于铭牌的日常维护、办公场所消防安全、以及日常管理为主要考核内容；全年数据包括热线覆盖和受理情况、回访复核、督办率情况、案例提供情况以及业务学习和培训情况。重大奖惩则包括加分项和惩戒情况。

四、评分方式

考核总得分为 100 分，其中 962121 和转办单的日常考核所占权重为 80%，现场考核和全年数据考核所占权重则为 20%。但是，每月考核结果则依据考核得分，划分为优秀、良好、合格、不合格四档，每月以“档次”作为考核结果在月报中予以公布。

具体划分如下：

优秀：每月考核结果的得分在 100 – 96 分的。

良好：每月考核结果的得分在 95 – 90 分的。

合格：每月考核结果的得分在 89 – 80 分的。

不合格：每月考核结果的得分在 80 分以下的。

五、其他

1、年终考核总分 100 分，其中，日常考核占 80%、现场考核占 10%、全年数据考核占 10%。

2、每月日常考核得分划分为四个档次在月报中予以公布。

附表：日常考核表、年终检查表

附表：日常考核表

日常考核表				
考核项目	考核内容	分值	考核标准	扣分标准
工单受理	电话接通率	8	接通率 99%为达标 (剔除极端天气时的接电情况)	未达标的按照排名依序扣 1-5 分, 上限 5 分; 全体坐席长时间 (10 分钟以上) 示忙或无坐席在线, 视时长扣 1-3 分, 上限 3 分。 全年接通率低于 97%取消年底先进评选资格。
	工单受理规范	5	参考热线操作规范	以下情况发生一次, 扣 1 分: 1、用语不规范的; 2、受理范围内事项未受理的; 3、不属受理范围内事项而受理并派单的; 4、居民报修时, 直接提供物业电话的 (居民主动要求除外); 5、不制作信息单的; 6、信息单填写不规范的。 7、工单未派至正确单位的。 (物业服务企业无法在规定时限内处理的应急工单, 应及时派至应急中心) 8、防汛防台、防冻保暖期间, 重大、紧急事项未在半小时内核实信息的。
	先行联系情况	5	先行联系率达 100%	每发现 1 件未完成先行联系的工单, 扣 1 分。 规范如下: 收到市呼叫中心转派市民服务热线工单之日起 1 日内, 使用 962121 系统电话先行联系来电市民了解情况。首次先行联系电话如未接通, 需间隔至少 3 小时再次联系, 三次电话未接通, 视作完成先行联系; 另两次先行联系时, 对方主动挂断的, 则也视作完成先行联系。上述两种情况需在先行联系内容中填写各次电话拨打的时间、联系人等信息。 注: 1、先行联系时电话未被接通的, 振铃等待时间不得少于 20 秒。2、日常维修、物业类投诉的先联先行联系时间为 8 点至 22 点, 夜间应急维修的先行联系时间无呼出时间限制。3、先行联系时必须自报家门, 否则视作未作先联。
工单办理	工单签收	2	接到后应在 30 分钟内签收	超出 30 分钟未签收的, 1 件工单扣 1 分
	工单反馈及时率	6	工单 (全部热线工单包含 962121、12345、12319 来源) 反馈及时率 100%为达标	反馈及时率未达标的, 1 件工单扣 1 分。 不含公房导入数据
	工单反馈质量	5	参考热线操作规范	以下情况发生一次, 扣 1 分: 1、应申请延期 (12345 除外) 或退单而未申请; 超过 96 小时后, 未将原退单申

				请理由“反馈”上来的; 2、诉求单反馈时，诉求尚未处理或还未联系当事人；无明确解决时间且未告知居民原因； 3、市平台审核不通过后，要求重新处置或补充要素的，再次反馈时无更新要素的；
	工单回访质量	5	参考热线操作规范	以下情况发生一次，扣 1 分： 1、未对热线工单进行回访或系统中无法提供回访材料（回访次数不得低于 3 次，回访间隔时间不得少于 4 小时）； 2、经市中心回访核实，居民阐述情况与反馈内容不一致的。
	投诉单退单	4	投诉退单通过率 90%为达标线，未达标扣 4 分。	投诉单发生以下情况的，则不通过。 1、属于“非物业管理（维修）范围”，但未说明应由何部门负责的，且未电话告知当事人应由何部门负责的； 2、962121 诉求单，以 12345、12319 转办单已有相同内容为由，申请退单的； 3、市民来电要求撤销的，未备注来电时间和受理员工号的； 4、派单方向错误的。
	962121 满意度	15	满意度情况计分公式： 满意 × 10+ 基本满意 × 8+ 一般 × 6+ 不满意 × 0/ 总评价人次（取短信测评）	每月按 962121 热线短信测评统计满意情况，计算该项考核得分，（满意计 10 分，基本满意 8 分，一般计 6 分，不满意计 0 分）。
办理结果	12345 诉求解决情况	5	诉求解决情况计分公式： (实际解决+解释说明+诉求过高) × 5+参考备案 × 3+未解决 × 0/受理诉求件数	每月按 12345 市民服务热线管理系统中统计数据的工单诉求解决情况计算该项考核得分，（实际解决、解释说明、诉求过高三类情况计 5 分，参考备案计 3 分，未解决计 0 分）。注：“是否解决”勾选为“未解决”的，发生 1 次，扣 1 分。
	12345 市民满意度情况	30	市民满意度情况计分公式： 满意 × 10+ 基本满意 × 8+ 一般 × 6+ 不满意 × 0/ 总评价人次	每月按 12345 市民服务热线管理系统中统计数据的工单市民满意情况计算该项考核得分，（满意计 10 分，基本满意 8 分，一般计 6 分，不满意计 0 分）。注：回访复核单第二次满意度测评结果仍为“不满意”的，发生 1 次，加扣 1 分。
	督办质量	4	经督办后实际解决率应高于 50%	1、督办工单应在 962121 物业服务热线呼叫中心管理系统“督修督办”中办理。 2、每月复核当月督办工单质量。实际解决率低于 50%的此项不得分。
督办情况	督办数量	6	对当年度累计重复投诉 3 次及以上的维修类工单、12345 热线派发的回访复核单，各区督办人员需持证到现场督办，且每月	5 件为达标线，每少 1 件，扣 2 分。（重复投诉工单与 12345 热线回访复核单每月少于 5 件的则全量督办，每少 1 件，扣 2 分）

		不少于 5 件。	
合计	100		

注：年终时，将日常考核月均得分折合为 80%，与年终考核得分合并计算，得出年终得分。

附表：年终检查表

年终检查表			
考核项目	考核内容	分值	考核标准
现场检查	962121 热线铭牌保持整洁	1	有污损，扣 1 分。
	办公场所消防安全工作	2	消防安全未达标，扣 2 分。
	交接班记录完整、详尽	2	1、未使用交接记录本的，扣 2 分； 2、交接记录内容缺少的，每少一项，扣 0.5 分。
	相关资料、预案等归档规范、不缺项	2	1、未制定适用于热线呼叫中心预案的，或应急预案种类不全的，扣 1 分； 2、相关内部管理资料缺失的（人员日常管理、考核办法、业务指导手册等），扣 1 分； 3、装订凌乱的，每发生一次，扣 1 分。
全年数据	热线覆盖和受理情况	5	按全年受理量（每万平方米受理数量）进行排名，前 3 名得 5 分，4 至 8 名得 3 分，9 至 13 名得 1 分，14 至 18 名不得分。
	回访复核、督办率情况	2	按 962121、12345 全年回访复核、督办量占全年受理投诉量的比重计算，全年回访复核、督办率低于（含）1%，得 2 分； 高于 1%，低于（含）2%，得 1 分；超过 2%，不得分。
	宣传工作	3	1、提供先进事迹、事例、活动简讯，或在灾害性天气、夏令热线等特殊时期，提供符合市呼叫中心工作要求的宣传素材，全年不少于 4 篇。 2、全年提供素材不足 4 篇的，扣 1 分。 3、全年未提供素材的，扣 2 分。 供稿素材质量较好的，供稿数量不足时不扣分。
	业务学习和培训	3	1. 应积极组织热线人员参加物业管理业务培训学习，每年少于 2 次，扣 1 分； 2. 积极参加市呼叫中心组织的各类业务培训与交流活动的，每年至少 2 次，每少 1 次，扣 1 分。
	减分情况	/	以下行为每发生一次减 5 分： 1、无故打断来电人，或嘲讽、辱骂来电人的； 2、被居民投诉服务态度问题，经核实情况属实的。
重大奖惩	加分情况	/	以下情况每达标一项酌情加 1-2 分，上限加 5 分： 1、市级以上新闻媒体正面报道的，加 2 分； 2、提供优秀典型案例或宣传材料，多次被市平台采纳的，加 2 分； 3、积极参与技能比武并取得优异成绩的，加 1 分； 4、积极参加市中心试点工作的，加 1 分； 5、12345 满意度得分较上一年有进步的，得分提高 2% 及以上的，加 2 分；
	惩戒情况	/	以下情况每达标一项酌情加 1-2 分，上限加 5 分： 1、市级以上新闻媒体正面报道的，加 2 分； 2、提供优秀典型案例或宣传材料，多次被市平台采纳的，加 2 分； 3、积极参与技能比武并取得优异成绩的，加 1 分； 4、积极参加市中心试点工作的，加 1 分； 5、12345 满意度得分较上一年有进步的，得分提高 2% 及以上的，加 2 分；
合计		20	

第四章 合同条款

包 1 合同模板：

2026 年 962121 物业服务热线服务项目合同

合同统一编号：[合同中心-

合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方：[合同中心-采购单位名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

邮政编码：[合同中心-采购人单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

传真：[合同中心-采购人单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

乙方：[合同中心-供应商名称]

地址：[合同中心-供应商所在地]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

开户银行：[合同中心-供应商银行名称]

账号：[合同中心-供应商银行账号]

根据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规，本着诚实守信、平等互利的原则，经双方友好协商，甲方将“2026 年 962121 物业服务热线服务项目”（以下简称：962121 服务热线）的工作职能委托乙方实施，现对相关事项约定如下：

一、甲方承担的职责

- 1、负责确定“962121 服务热线”的岗位设置、人员配置等要求。
- 2、根据甲方工作要求，部署安排“962121 服务热线”的年度工作，并对“962121 服务热线”的日常工作进行经常性指导、检查。
- 3、会同乙方做好派遣人员的日常教育管理，并根据专业化、规范化要求，适时安排相关岗位人员参加专业培训。

4、负责“962121 服务热线”必要的办公设施、工作设备的添置更新，并做好维修、养护工作。

二、乙方承担的职责

（一）负责“962121 服务热线”正常运行工作

1、受理——“962121 服务热线”全年 365 天、每天 24 小时接听居民来电，工作人员按热线工作流程进行操作。2、派单——“962121 服务热线”将受理的居民诉求按规定转派给相关的责任实施单位（街镇城建中心、物业公司、小区管理处、应急中心）进行处置，并做好登记、记录。

3、处置——安排并督促责任实施单位对“962121 服务热线”派单进行处理落实并反馈结果。

4、回访——对各责任实施单位反馈的处理结果，通过电话回访的方式向居民了解和核实有关情况，同时做好记录。

5、督办——对“962121 服务热线”受理件进行全过程跟踪及督促，确保件件有落实，事事有回音。

6、统计——运用信息技术，对“962121 服务热线”受理、处理情况进行系统分析，并为甲方提供准确的统计信息，真实反映本区物业服务状况。

7、协办——按照甲方要求，协助处理本区“12345 市民服务热线”、区网格化管理中心等部门转派的事项。

8、其他事项——做好防汛防台、灾害性天气期间的应急值班以及上级部门、领导交办的其他事项。

（二）配合甲方做好“962121 服务热线”的日常管理工作

1、按照甲方要求，做好“962121 服务热线”工作人员的选聘、基本业务知识培训等工作，确保所派人员符合岗位基本工作要求。派遣人员的解聘或变动需征得甲方同意，以确保队伍稳定、工作运转正常。甲方认为人员不能符合岗位要求，乙方保证及时更换。

2、健全“962121 服务热线”上班值班、工作考勤、保密纪律等内部各项规章制度。

3、按照工作考核标准，对“962121 服务热线”派遣人员工作进行每年一次考核。

4、加强对“962121 服务热线”派遣人员的教育管理，建立健全工作人员考核奖惩制度，充分调动工作积极性。

5、按要求做好《962121 物业简讯》等信息简报的编辑、报送工作。

（三）关于“962121 服务热线”业务范围

“962121 服务热线”业务范围是指：全年 365 天，每天 24 小时受理居民来电，受理全区居民物业诉求，受理范围包括直管公房、系统公房、售后公房和商品房。热线主要受理四项业务：物业维修、政策咨询、服务投诉、重大事项报告。热线还受理处置通过物业百事通信息平台发来的报修诉求，如物业企业在 15 分钟内没有主动响应，热线工作人员要确保

全天 24 小时在 30 分钟内电话督促物业企业进行响应，对未处置受理件进行后续跟踪处置。

三、关于委托费用

1、甲方委托乙方按照配置 12 人要求，选派人员至“962121 服务热线”工作，保证日常开通 2 个座席，如遇特殊情况按实际要求临时增加座席。

2、服务费按季度支付。

3、“962121 服务热线”工作岗位具有特殊性，专业性比较强，其工资收入参照区劳务派遣制。

4、本年度委托费用（全年）：【合同中心-合同总价】元（大写：【合同中心-合同总价大写】）。

5、本合同费用为 2026 年度服务费用。

四、委托服务期限

本合同委托期限：2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

五、其他事项

1、本合同履行期间若发生异议，由双方协商解决，并订立补充合同；补充合同与本合同具有同等效力。

2、本合同一式肆份，双方各执贰份；本合同经双方签字盖章后生效。**【合同中心-合同有效期】**

3、双方在履行本合同过程中发生争议时，应当友好协商解决，如不能友好协商解决，任何一方均有权向金山人民法院起诉。有关解决双方争议的条款不因合同的终止而失效。

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）：

签订日期：**【合同中心-签订时间】**

签订日期：**【合同中心-签订时间_1】**

合同签订点：网上签约

第五章 响应文件的组成及部分格式

一、响应文件封面

项目编号： (正本 副本)

2026 年 962121 物业服务热线服务项目

响应文件

供应商（加盖公章）：

二〇二五年 月

三、响应文件组成及格式附件

（一）商务部分响应文件

磋商响应承诺书

致(采购人名称):

根据贵方_____(采购项目名称)____竞争性磋商文件(项目编号为:_____)要求,现正式授权的下列签字人_____(姓名、职务)____代表供应商_____(供应商的名称)____上传本采购文件所规定内容的电子响应文件,并提交供备用纸质响应文件正本1份,副本2份。

据此函，签字人兹宣布同意如下：

按竞争性磋商文件的规定，首次总报价为（大写）人民币_____元（¥：_____元）。

我们将按竞争性磋商文件的规定，承担完成合同方的责任和义务。

我们已详细审核了全部竞争性磋商文件,包括竞争性磋商文件的澄清、修改文件(如有),我方已经充分行使了对磋商要求提出质疑和澄清的权利,因此我方承诺不再对磋商文件提出质疑。

我们同意在“供应商须知”所述的响应文件递交截止日期起遵循本响应文件的规定，并在“供应商须知”规定的磋商响应有效期满之前具有约束力。

本响应有效期为自响应文件递交截止日起 90 个日历天。

我方就本次磋商有关事项郑重声明如下：我方向贵方提交的所有文件、资料都是准确的和真实的。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。

同意进一步提供贵方可能要求的与本磋商有关的任何证据或资料。

与本磋商有关的正式通讯地址为：

地址: _____; 邮政编码: _____;

电话号码: _____; 传真号码: _____;

电子邮件: _____;

磋商响应单位（加盖公章）：

法定代表人或授权代表签字或盖章: 日期:

首次报价一览表

项目名称: _____

项目编号: _____

项目名称	服务期限	其他优惠承诺	投标报价(总价、元)

2026 年 962121 物业服务热线服务项目包 1

项目名称	服务期限	其他优惠承诺	投标报价(总价、元)

供应商（加盖公章）: _____

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）: _____

日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

注: 1. 响应报价应包含达到合同要求及完成相关服务的所有费用。供应商若有漏项则自行承担相关风险; 若报价有虚增项目或数量, 结算时相应扣除该部分费用。

2. 所有价格均系用人民币表示, 单位为元。

最后报价一览表

项目名称: _____

项目编号: _____

1	响应报价	小写: 大写:
2	服务期限	2026年1月1日至2026年12月31日
3	其他优惠承诺	

供应商（加盖公章）: _____

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）: _____

日期: _____年_____月_____日

注: 1. 请备好空白的最后报价表（不密封进响应文件），以备最后报价时使用；若最后报价未作变动，供应商仍须提供一份经法定代表人或授权委托人签字或盖章的最后报价表。

2. 各供应商均在上海政府采购网（云采交易平台）提交最后报价后，采购代理机构经办人员统一收取该书面报价表并提交磋商小组。

3. 所有价格均系用人民币表示，单位为元。

首次分项报价表

项目名称: _____

项目编号: _____

序号	项目名称	数量	单价	总价	备注
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					

供应商（加盖公章）: _____

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）: _____

日期: _____年_____月_____日

说明: (1) 所有价格均系用人民币表示, 单位为元。

(2) 如果单价汇总与总价不符时, 以单价汇总为准, 并修正总价。

(3) 表格行数供应商自行增加。

最终分项报价表

项目名称: _____

项目编号: _____

序号	项目名称	数量	单价	总价	备注
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					

供应商（加盖公章）: _____

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）: _____

日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

注: 1. 请备好空白的最终分项报价表（不密封进响应文件），以备最后报价时使用；若最后报价未作变动，供应商仍须提供一份经法定代表人或授权委托人签字或盖章的最终分项报价表。

2. 各供应商均在上海政府采购网（云采交易平台）提交最后报价后，采购代理机构经办人员统一收取该书面报价表并提交磋商小组。

3. 所有价格均系用人民币表示，单位为元。

供应商基本情况表

(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: (有专业职称人数及职称情况, 其中有执业资格人数及职称情况, 其他人员情况等简介)
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, 我方同意根据采购人进一步要求出示有关资料予以证实。

注: 如为联合体, 此附件联合体各方均应提供

供应商书面声明

致 (采购人名称)：_____

我公司承诺已自查，在参加本项目政府采购活动中未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条 “单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。”

特此声明。

供应商（加盖公章）：_____

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

后附：供应商股东名录及所占股份比例（国家企业信用系统公示系统）

资格证明文件组成及部分格式

- (1) 企业营业执照（企业法人单位提供）或事业单位法人证书副本（事业法人单位提供）或其他性质单位组织的合法证明材料。
- (2) 法定代表人/单位负责人直接参与的应提供法定代表人/单位负责人证明书；委托授权人参与的应提供法定代表人/单位负责人授权委托书（格式后附）；法定代表人/单位负责人身份证件或被授权人身份证件（正反面）。
- (3) 供应商须按磋商文件第五章格式要求提供加盖供应商单位公章的《中小企业声明函》；若为残疾人福利性企业，应按磋商文件第五章格式要求提供加盖供应商单位公章的《残疾人福利性单位声明函》。

法定代表人资格证明书

致 (采购人名称)：

兹证明 (姓名)，性别 ，年龄 ，身份证号码 ，现任我单位 (职务)，
系本公司法定代表人（负责人）。

附：法定代表人性别： 身份证号码：

公司注册号码： 单位类型：

经营范围：

供应商名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

粘贴法定代表人（身份证正反面的扫描件）

法定代表人授权委托书

本授权书声明：注册于 (公司地址) 的 (公司名称) 的下面签字的 (法定代表人姓名、职务) 代表本公司授权下面签字的 (被授权人的姓名、职务) 为本公司的合法代理人，就 (项目名称) 磋商响应及合同的执行，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于 _____ 年 _____ 月 _____ 日至 _____ 年 _____ 月 _____ 日有效，代理人无转委托权。

特此声明。

法定代表人签字或盖章： _____

被授权人签字或盖章： _____

职务： _____

单位名称（加盖公章）： _____

地址： _____

粘贴被授权人（身份证正反面的扫描件）

中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（上海市金山区物业管理事务中心）的（2026年962121物业服务热线服务项目）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.（2026年962121物业服务热线服务项目），属于（物业管理）：承建（承接）企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

注：

1. 本声明函适用于所有在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小微企业划型标准确定的中小微企业，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》财库〔2020〕46号。
2. 供应商填写的所属行业应与采购文件中明确的所属行业保持一致，否则按无效响应处理。
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. 声明函内容应填写完整，若有缺漏按无效响应处理。（第3条情况除外）
5. 如为联合体，此附件联合体各方均应提供。
6. 成交供应商为中小企业的，成交公告将公告其《中小企业声明函》。

各行业划型标准：

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

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

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

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

(5) 零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

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

(7) 仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

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

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

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

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

(11) 信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(12) 软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

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

(14) 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。

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

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

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，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，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（加盖公章）：

日期：

注：1. 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）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

2. 如供应商不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。
3. 成交供应商为残疾人福利性单位的，成交公告将公告其《残疾人福利性单位声明函》。

无重大违法记录承诺书

致 （采购人或采购代理机构）：

在参加本次首次响应文件提交截止日前三年内，我公司未因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明。

供应商全称（加盖公章）：_____

供应商地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

手机：_____

注：首次响应文件提交截止日前三年内供应商的信用记录若存在受到罚款的行政处罚且未显示具体数额时，应提供行政处罚决定书或书面说明其罚款数额。

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：

供应商认为需加以说明的其他内容

(注: 如有, 请供应商自附相关材料)

（二）技术响应文件

- 1) 整体服务方案（内容由供应商自拟）；
- 2) 管理机构及运作（内容由供应商自拟）；
- 3) 项目应急预案（内容由供应商自拟）；
- 4) 服务承诺（内容由供应商自拟）；
- 5) 拟投入本项目的人员配置情况（格式参见后附件）；
- 6) 本磋商文件之采购需求中所需的全部内容。

拟投入项目人员配置表

项目名称: _____

项目编号: _____

序号	姓名	年龄	性别	职务/职称	学历	履历和业绩	所附业绩证明材料页码	所获荣誉/证书	本项目承担任务和角色	备注
一、项目负责人										
1.										
二、拟投入项目人员										
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										
6.										

注:

1. 提供拟投入项目人员的职称证（如有）、执业资格证书（如有）等相关资料的扫描件。
2. 提供拟投入本项目服务人员为供应商本单位在职职工的有效证明材料，属于退休人员的，提交聘用合同和退休证。以上材料均需提供扫描件。

供应商认为需加以说明的其他内容

(注: 如有, 请供应商自附相关材料)

第六章 竞争性磋商办法

一、竞争性磋商原则

1. 本竞争性磋商办法按《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》《关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》等有关规定制定，并报经采购人认可，作为本项目择优选定成交供应商的依据。在磋商评审全过程中应遵照执行。

2. 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竞争性磋商小组成员总数的2/3，技术复杂、专业性强的采购项目，评审专家中应当包含1名法律专家。采购人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，采购代理机构人员不得参加本机构代理的采购项目的评审。本项目磋商小组成员人数为：3人。

3. 本次评审办法采用“综合评分法”，总分100分，由磋商小组成员按照评分细则独立打分，取评委打分的算术平均值为各供应商的商务技术部分得分。各供应商的商务技术部分得分与报价得分之和为总得分。报价得分计算分值保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4. **报价的修正：**磋商小组将组织审查响应文件是否完整，是否有计算错误，文件是否恰当地签署。响应文件中报价一览表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价一览表为准；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价一览表的总价为准，并修改单价；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。同时出现两种以上不一致的，按照前述规定的顺序修正。修正后的报价经供应商书面加盖公章或法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应无效。

5. 磋商小组判断响应文件对竞争性磋商文件的响应性仅基于响应文件本身而不靠外部证据。磋商小组拒绝被确定为非实质性响应，供应商不能通过修正或撤销不符之处而使其成为实质性响应的文件。

6. **本项目竞争性磋商为一轮磋商，二轮报价的形式，磋商小组所有成员集中与供应商分别进行单独磋商，供应商的最后报价是其响应文件的有效组成部分，并进入综合评分。具体磋商流程详见供应商须知第19.2条内容。**

7. 本项目包含1个包件，同一供应商允许最多成交1个包件。

8. **推荐成交候选供应商：**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名成交候选供应商，并编写评审报告。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。其余内容详见第二章供应商须知正文第23-26条的规定。

注：若有一个包件且每个供应商仅允许成交一个包件的项目，则按包件顺序依次综合评分，对每个包件推荐排名前三的供应商作为该包件的成交候选人报采购人，如若出现包件1之后的其他包件得分最高的供应商已在前述某个包件中被推荐为第一成交候选人，则该包件

的成交候选人按得分排名依次顺位提升推荐。

9. 磋商小组在磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。竞争性磋商文件有实质性变动的，磋商小组应当以书面形式通知所有磋商的供应商。

10. 采购人或者采购代理机构不得通过对样品进行检测、对供应商进行考察等方式改变评审结果。

11. 违反本磋商办法的磋商无效。

二、资格审查和符合性审查

- 磋商小组对响应文件进行资格审查和符合性审查；
- 通过资格审查和符合性审查的供应商方可进入详细评审。

资格审查

序号	供应商	A	B	C
	分析因素			
1.	供应商若属于小微企业，应按磋商文件第五章格式要求提供加盖供应商单位公章的《中小企业声明函》；供应商若为残疾人福利性企业，应按磋商文件第五章格式要求提供加盖供应商单位公章的《残疾人福利性单位声明函》。			
2.	供应商具备竞争性磋商文件中规定的资格要求的（详见第五章资格证明文件所列内容）；			
3.	已按竞争性磋商文件提供的响应文件组成及格式中的规定加盖供应商公章、法定代表人或法定代表人授权代表签字/盖章。			

符合性审查

序号	供应商	A	B	C
	分析因素			
1.	供应商通过评审小组资格审查的；			
2.	供应商的报价未超出采购预算的；			
3.	响应有效期满足竞争性磋商文件要求的 90 个日历天；			
4.	响应文件报价无明显低于其他通过资格符合性审查的供应商的报价，在磋商现场规定的时间内能提供书面说明及相关证明材料证明其报价合理性的；			

5.	供应商按照要求对响应文件进行澄清、说明或者补正的；			
6.	未出现法律、法规规定的其他无效情形(包括但不限于： 1) 《政府采购法实施条例》第七十四条所列的恶意串通情形；2) 财政部第 87 号令第三十七条所列的视为供应商串标情形；……等)；			
7.	响应文件和供应商未出现竞争性磋商文件明确规定可以判定其为无效磋商响应的其他情形的(标★条款，如有)。			

三、详细评审及打分细则

磋商小组对资格（资质）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。磋商小组成员对客观评审因素评分须一致。

评分项目		设置分值 (分)
商务技术部分得分		满分 90 分
技术 标	整体服务 方案	评审内容:服务方案的完整性、合理性、可行性, 工作思路, 工作计划、交接方案, 工作流程等综合评定: 优的(30<得分≤35); 良的(23<得分≤30); 一般的(15<得分≤23); 差的(5≤得分≤15)。
	拟投入本 项目的人 员配置情 况	评审内容:项目负责人经验、拟投入配置人数、年龄组合、人员资格证书等相关情况综合评定: 优的(15<得分≤22); 良的(10<得分≤15); 一般的(5<得分≤10); 差的(0≤得分≤5) 注: 人员有资格证书的需提供相关复印件;
	内部管理 制度和质 量考核办 法等	评审内容:供应商内部管理制度、工作流程、进度控制、质量考核制度等方面综合评定: 优的(18<得分≤23); 良的(12<得分≤18); 一般的(5<得分≤12); 差的(0≤得分≤5)
企业 综合 实力	企业综合 实力	综合服务能力、信誉、管理体系、服务承诺等方面综合评定: 综合实力强的(8<得分≤10); 较强的(5<得分≤8); 一般的(0≤得分≤5)。
(客观评审因素) 报价得分		满分 10
<ol style="list-style-type: none"> 由磋商小组对响应文件中有明显文字和计算错误的内容, 要求供应商作出必要的澄清、说明或者纠正, 形成修正金额。 确定各供应商的经评审的响应报价 (B), B=各供应商的响应报价 (A) +修正金额。 确定评审基准价: 满足竞争性磋商文件要求且最低的经评审的响应报价 (B) 为评审基准价。 计算得分: 报价得分=评审基准价 / 经评审的响应报价 (B) × 价格权值 (10%) × 100。 		