



物业管理行业公众满意度测评

招 标 文 件

项目编号：310000000260305187951-00328163

内部编号：JSZB26050349-DV53

采购单位：上海市房屋管理局

采购组织机构：上海健生教育配置招标有限公司
2026年05月27日

二〇二六年五月

2026年05月27日



招标文件目录

- | | |
|------|-------------|
| 第一部分 | 招标公告 |
| 第二部分 | 投标方须知 |
| 第三部分 | 项目需求 |
| 第四部分 | 合同条款 |
| 第五部分 | 附件(投标文件的格式) |



第一部分 招标公告

项目概况:

物业管理行业公众满意度测评的潜在投标方应在上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）获取招标文件，并于**2026-06-17 10:00:00**（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：**310000000260305187951-00328163**

项目名称：**物业管理行业公众满意度测评**

预算编号：**0026-00035322**

预算金额（元）：**1499600.00 元**

最高限价（元）：**无**

采购需求：

包名称：**物业管理行业公众满意度测评**

数量：**1**

预算金额（元）：**1499600.00 元**

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：**上海市房屋管理局物业管理行业公众满意度测评服务（具体项目内容以招标文件相应规定为准）**

合同履行期限：**合同签订后至合同规定服务内容全部完成。**

本项目（不允许）联合体投标。

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：本采购项目执行政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持残疾人福利企业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策。
- 3.本项目的特定资格要求：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。

注：

- 1) 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），**本项目资金为整体预留中小微企业采购。**
- 2) 单位负责人为同一人或存在直接控股、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。
- 3) 法人依法设立的分支机构以自己的名义参与投标时，应提供依法登记的相关证明材料和由法人出具



的授权其分支机构在其经营范围内参加政府采购活动并承担全部民事责任的书面授权。法人与其分支机构不得同时参与同一项目的采购活动。

三、获取招标文件

时间：2026-05-27 至 2026-06-03，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（www.zfcg.sh.gov.cn）

方式：网上获取。

售价（元）：0

获取招标文件其他说明：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，供应商如需纸质采购文件可自行打印。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2026-06-17 10:00:00（北京时间）

投标地点：www.zfcg.sh.gov.cn/瞿溪路 350 号一楼健生招标会议室

开标时间：2026-06-17 10:00:00（北京时间）

开标地点：www.zfcg.sh.gov.cn/瞿溪路 350 号一楼健生招标会议室

投标所需携带其他材料：CA 证书；笔记本电脑；上网设备；纸质投标文件正本一份、副本二份并装订密封，须与上传的电子投标文件内容一致，纸质文件仅作备查使用。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目为电子采购项目，供应商应自行办理网上招投标系统所需的相关手续、CA 证书或设备等，并自行完成系统操作的学习，上海政府采购网云平台服务热线：**95763**。
2. 供应商获取招标文件时，应填写正确、完整的联系信息（单位名称、联系人、手机号、邮箱、地址、意向包等）；
3. 供应商应在投标截止时间前将投标文件上传至上海政府采购网云平台。
4. 投标所需携带其他材料：CA 证书。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：上海市房屋管理局

地址：上海市浦东新区世博村路 300 号

联系方式：021-23116055

2. 采购代理机构信息

名称：上海健生教育配置招标有限公司

地址：上海市瞿溪路 350 号 1 楼



联系方式：53087656-105

3.项目联系方式

项目联系人：余大为

电 话：53087656-105



第二部分 投标方须知

序号	内 容	
1.	项目名称	物业管理行业公众满意度测评
2.	采购内容	上海市房屋管理局物业管理行业公众满意度测评服务（具体项目内容以招标文件相应规定为准）
3.	采购预算	资金编号：0026-00035322 采购编号：310000000260305187951-00328163 内部项目编号：JSZB26050349-DV53 预算金额：1499600.00元 最高限价：无 投标总价不得超过本项目预算金额，否则按照无效投标处理。 如项目存在分包、分项预算，则各包件、分项的报价亦不得超过对应包件、分项的预算金额，否则按照无效投标处理。
4.	项目类别	服务采购
5.	疑问	潜在供应商如对招标文件如有疑问，请致电或以书面形式递交至代理机构。
6.	质疑	潜在投标方供应商认为采购文件、采购过程、中标或者中标结果使自己的权益受到损害的，可依据《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令第94号）在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向招标方提出质疑，并附相关证明文件。投标方应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。
7.	投标保证金	本项目需要交纳投标保证金，金额： 29000 元整 。 投标保证金必须由投标方出具，以支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式交纳， 并在云平台录入保证金递交信息 。 以支票、汇票、本票形式递交保证金的须在投标截止时间前到账。 收款单位：上海健生教育配置招标有限公司 开户银行：交通银行西藏南路支行 帐号：310066564018150027780 汇款摘要注明：“JSZB26050349-DV53保证金”
8.	投标有效期	投标有效期：90天
9.	开标/投标	开标/投标截止时间：2026-06-17 10:00:00 投标截止时间前上传投标文件，并递交纸质投标文件 正本1套，副本2套 ，（须与上传的电子投标文件内容一致，纸质文件仅作备查使用）。 电子投标文件上传至： www.zfcg.sh.gov.cn 纸质投标文件递交至：www.zfcg.sh.gov.cn/瞿溪路 350 号一楼健生招标会议室



		具体会议室见前台当日屏幕显示。
10.	报价方式	人民币报价（含税价）
11.	采购政策	<p>中小企业优惠政策：本项目资金为预留中小微企业采购份额</p> <p>1) 中小企业参加本项目采购活动的，应当提供《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的《中小企业声明函》；</p> <p>2) 对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业的价格给予 %的扣除，用扣除后的价格参与评审；</p> <p>3) 残疾人福利性单位和监狱企业：视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位和监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策；</p> <p>4) 事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》；</p> <p>5) 政府采购监督检查和投诉处理中对中小企业的认定，由企业所在地的县级以上中小企业主管部门负责。</p>
12.	信用记录	信用记录查询 （查询时间：招标公告发布之后）：供应商必须是未被列入“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 ）的政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。 招标方对投标方以上信用记录进行查询、甄别和证据留存，被列入以上名单的供应商，将被拒绝其参与本项目采购活动。
13.	转让与分包	<p>1. 本项目合同不得转让。</p> <p>2. 本项目不允许分包。</p>
14.	现场踏勘	本项目招标方不组织现场踏勘。
15.	现场演示	本项目评审现场无需投标方提供现场演示。
16.	代理机构	<p>单位名称：上海健生教育配置招标有限公司</p> <p>地 址：上海市瞿溪路 350 号 1 楼</p> <p>联 系 人：余大为</p> <p>电 话：021-53087656-105</p> <p>E - mail: zhaobiao@mail.jiansheng.com</p>



A 说明

1. 适用范围

- 1.1 本招标文件仅适用于本次公开招标相关服务的采购。
- 1.2 本次招标为网上采购，投标方应自行办理上海政府采购网云平台所需的相关手续、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云平台）。投标方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，包括造成的经济损失、投标失败等，采购人不承担任何责任。

2. 定义

- 2.1 “招标方”系指组织本次招标单位(或代理机构)。
- 2.2 “采购人”系指委托采购代理机构组织本次采购的预算单位。
- 2.3 “投标方”系指向招标方提交投标文件的供应商。
- 2.4 “服务”系指招标文件规定投标方须承担的相关服务以及其他类似义务。

3. 合格的投标方

- 3.1 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。
- 3.2 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）的政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。
- 3.3 本项目专门面向中、小、微型企业采购。
- 3.4 本项目不接受联合体投标。

4. 投标费用

- 4.1 无论投标过程中的做法和结果如何，投标方自行承担所有与参加投标有关的全部费用。

B 招标文件说明

5. 招标文件的构成

- 5.1 招标文件用以阐明所需服务、招标评判程序和合同条款。招标文件由下述部分组成：

- （1）投标邀请书
- （2）投标方须知
- （3）项目需求
- （4）合同条款
- （5）附件--投标文件格式

- 5.2 除非有特殊要求，招标文件不单独提供相关服务实施地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标方被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

6. 招标文件的澄清和修改

- 6.1 投标方对招标文件如有疑问可要求澄清，但必须在中华人民共和国财政部令第94号《政府采购质疑和投诉办法》规定时间前按投标邀请书中载明的地址以书面形式（包括信函、邮件，下同）通知招标方，招标方需要对招标文件进行补充或修改的，将通过“上海政府采购网”云平台以澄清或更正公告形式发布。



6.2 在递交投标文件截止时间前，招标方可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者更正，投标方可以通过“上海政府采购网”云平台进行网上下载，以确认其已阅知该澄清或更正内容，否则由此导致的风险由投标方自行承担。

6.3 为使投标方在编写投标文件时有充足的时间对招标文件的修改部分进行研究，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，招标方将在提交投标文件截止时间至少15日前通知所有获取招标文件的供应商；不足15日的，招标方将顺延提交首次投标文件截止时间。

6.4 招标文件的修改书将构成招标文件的一部分，对投标方有约束力。

6.5 本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、澄清或更正公告、中标公告、中标通知书、结果通知等与采购活动有关的通知，采购人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）云平台发布或发送。投标方在参与本项目采购活动期间，请及时关注相关信息，投标方因没有及时关注而未能如期获取相关信息，其风险由投标方自行承担。

6.6 采购人若有召开答疑会的，所有投标方应根据招标文件或者招标方通知的要求参加答疑会。投标方如不参加，其风险由投标方自行承担。

7. 踏勘现场（若有）

7.1 招标方组织踏勘现场的，所有投标方应按“投标方须知”前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标方如不参加，其风险由投标方自行承担，招标方不承担任何责任。

7.2 投标方踏勘现场发生的费用由其自理。

7.3 招标方在踏勘现场中口头介绍的情况仅供投标方在编制投标文件时参考，招标方不对投标方据此作出的判断和决策负责。

C 投标文件的编制

8. 要求

8.1 投标方应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其递交文件对招标文件作出实质性投标，否则，其文件可能被拒绝。

9. 投标文件语言及计量单位

9.1 投标文件及投标方和招标方就招投标交换的文件和往来信件，应以简体中文书写。

9.2 除在招标文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位（国际单位制和国家选定的其他计量单位）。

10. 投标文件的组成

10.1 投标文件应包括下列部分：

- （1）商务部分：投标文件声明、开标一览表、报价明细表、资格证明文件、投标方基本情况、业绩情况；
- （2）技术部分：技术方案、实施方案、服务承诺；
- （3）投标方认为需加以说明的其他内容。

11. 投标文件格式



11.1 投标方应按招标文件提供的“附件-投标文件格式”编制投标文件。

11.2 投标方应按招标文件提供的“项目需求”中规定的服务要求进行投标。

12. 投标报价

12.1 投标方应在投标文件的开标一览表和报价明细表中分别列出服务的单价及总价。投标方对每项服务只允许有一个报价，评审委员会不接受有任何选择的报价。

13. 报价货币

13.1 投标文件中所有价格报价一律用人民币填报。

14. 服务合格性和投标方履约能力的证明文件

14.1 投标方应具有履行本项目合同所需的财务、技术或服务能力。

14.2 投标方应设有固定的专业服务机构，该机构应具有相应的服务能力并履行“合同条款”和/或“项目需求”所规定的中标方所应承担的服务义务。

14.3 投标方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。

14.4 投标方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，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。

14.5 投标方按本须知第10.1款的规定，可通过文字资料、图样和数据等形式提交证明其服务满足“项目需求”、成交后有能力履行合同的证明文件。

14.6 投标方按上述要求进行阐述时应注意：如招标方在“项目需求”中给出服务要求的标准或者参照的牌号及分类号，则它们仅起说明作用，并没有任何限制性，投标方可以选用代替的标准、牌号或分类号，但这种代替应以不影响需求服务功能实现为前提。

15. 投标保证金

15.1 投标方应提交“投标方须知前附表”第8项规定金额的投标保证金。投标保证金是为了保护采购人和采购代理机构免遭因投标方的不当行为而蒙受的损失。采购人和采购代理机构在因投标方的不当行为而蒙受损失时，可根据“投标方须知”第15.6款的规定没收其投标保证金。

15.2 投标保证金必须由投标方出具，以支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交，并在云平台录入保证金递交信息。以支票、汇票、本票形式提交投标保证金的须在投标截止时间前到账。

15.3 投标截止时间后，对没有提交并在云平台录入投标保证金的投标方，系统均将视为无效投标。

15.4 采购代理机构在中标通知书发出后5个工作日内退还未中标投标方的投标保证金。

15.5 中标方的投标保证金将在中标方支付服务费及按“投标方须知”第33条规定与采购人签订合同后予以退还，不计利息。

15.6 当发生下列情况时，投标保证金将被没收：

- (1) 投标方在投标有效期内撤回投标文件；
- (2) 中标方未根据“投标方须知”第33条规定与采购人签订合同；
- (3) 投标方在采购过程中提供虚假材料；



(4) 中标方将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经采购人同意，将中标项目分包给他人；

(5) 投标方有串通投标、行贿等违法行为或者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。

16. 投标有效期

16.1 “投标文件”从投标截止之日起，有效期为90天。

16.2 在特殊情况下，在原投标有效期届满之前，采购人可征得投标方同意延长投标有效期。这种要求与答复均采用书面形式。投标方可以拒绝采购人的这种要求而不被没收投标保证金，同意延长投标有效期的投标方少于3个的，采购人应重新招标。

16.3 若投标方同意延长投标有效期，则不允许修改投标文件，但须相应延长其投标保证金的有效期。

17. 投标文件的签署及规定

17.1 投标方应按照“投标方须知”的要求，准备**纸质投标文件正本一份、副本二份**。

17.2 投标文件由投标方或经正式授权并对投标方有约束力的委托代理人用不褪色墨水签字。由委托代理人签字时，须在投标文件中加附“法定代表人授权书”，其格式应符合招标文件对投标文件格式要求的规定。

17.3 除投标方对错漏之处做必要修改或补充，投标文件中不得有随意的行间插字、涂抹和增删。如确有错漏之处确需手工修改或补充，则必须由投标方或其委托代理人在修改或补充之处签字和盖章。

D 投标文件的递交

18. 投标文件的密封、标记和上传

18.1 投标方应将纸质投标文件装订胶装成册并密封。

18.2 所有纸质投标文件密封件均应标注投标单位名称、项目名称、项目编号。

18.3 如果纸质投标文件未密封和加写标注，招标方对误投或过早启封概不负责。

18.4 投标方应按上海政府采购网云平台的要求使用专用投标客户端制作、加密并上传电子投标文件。

18.5 纸质投标文件内容应与上传的电子投标文件一致，如有内容不一致应以电子投标文件为准。

19. 递交投标文件的截止时间

19.1 递交投标文件的地点与开标地点相同。

19.2 代理机构将于投标截止时间前30分钟开始接收投标方的纸质投标文件。

19.3 所有投标文件必须按“投标方须知前附表”规定投标截止时间之前上传和送达开标地点。

19.4 投标方应当在投标截止时间之前上传投标文件并用密钥加密，保证在投标文件开启时成功解密。

20. 迟交的投标文件

20.1 投标截止时间后，云平台将不再接受电子投标文件的上传，代理机构不再接收纸质投标文件。

21. 投标文件的修改和撤销

21.1 投标截止时间之前，投标方上传电子投标文件后如需修改投标文件，可自行撤回修改后重新上传。



如电子投标文件已被代理机构签收，可联系代理机构撤销签收后撤回。

21.2 投标截止时间后，投标方不能对其投标文件作任何修改。

E 开标和评标

22. 签到解密

22.1 招标方在投标邀请书规定的时间和地点公开开标。投标方派代表参加。

22.2 开标程序在上海政府采购网云平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录电子采购平台参加开标。

22.3 投标截止时间后，代理机构登录上海政府采购网云平台宣布开启标室。

22.4 投标方登录上海政府采购网云平台进行签到，签到时间为投标截止时间后30分钟。

22.5 采购代理机构宣布并进行解密。

22.6 投标方对投标文件进行解密，解密时间为30分钟。

22.7 采购代理机构唱标。

22.8 投标方对开标结果确认、签名。

22.9 若投标方未在规定时间内签到或解密成功，招标方有权拒绝投标文件。

23. 评标

23.1 开标后，直至向中标方授予合同为止，凡与对投标文件的审查、澄清评价和比较有关的资料以及授标意见等，均不得向投标方及与评标无关的其他人透露。

23.2 评标过程中，如果投标方试图在投标文件的审查、澄清、评价、比较及授予合同方面向招标方和（或）采购代理机构施加任何影响，其投标将被拒绝。

24. 投标文件的初审

24.1 开标后，招标方依法对投标方的资格进行审查，招标方将依据投标方提供的资格证明文件审查投标方的投标资格。如果确定投标方无资格履行合同，其投标将被拒绝。

24.2 在详细评估之前，评审委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留的投标。所谓重大偏离或保留是指实质上影响合同的服务范围、质量和性能，或者实质上与招标文件不一致，而且限制了合同中招标方的权利或减轻了投标方的义务。纠正这些偏离或保留将会对其他实质上响应要求的投标方的竞争地位产生不公正的影响。评审委员会确定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

24.3 如果投标文件实质上没有响应招标文件的要求，评审委员会将予以拒绝，投标方不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留，而使其投标成为实质上响应的投标。

24.4 评审委员会将对确定为实质性响应的投标文件进行审核，如有报价计算上或表述上的错误，评审委员会按照下列原则修正：

- (1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准。



- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。
- (4) 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。

24.5 评审委员会将按上述修正错误的方法调整投标文件中的投标报价，同时出现前款两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。调整后的价格经投标方确认后产生约束力。

24.6 评审委员会将允许投标方修改投标中不构成重大偏离的、微小的、非正规、不一致或不规则的地方，但这些修正不能影响任何投标方的相关名次排列。

24.7 评审中出现下列情形之一的，评审委员会启动异常低价审查程序：（1）报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商报价平均值 $\times 50\%$ ；（2）报价 $<$ 通过符合性审查的次低投标供应商报价 $\times 50\%$ ；（3）报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；（4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低可能影响服务质量或者不能诚信履约的其他情形。评审委员会启动异常低价审查后，属于上述第（1）项至第（4）项情形的，要求该供应商在评审现场合理时间内提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料。其中属于第（3）项情形，供应商已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标处理。

25. 投标文件的澄清

25.1 为有助于投标文件的审查、评价和比较，评审委员会对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字错误的内容，可以书面形式（由评审委员会签字）要求投标方在规定的时间内作出必要的澄清、说明或者补正，投标方的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其法定代表人或委托代理人签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。投标方拒不进行澄清、说明、补正的，或者不能在规定时间内作出书面澄清、说明、补正的，对于存在歧义、错漏之处评审委员会将以不利于投标方的情形进行评审。

26. 投标文件的评估和比较

26.1 评审委员会将按照“投标方须知”第24条的规定，只对确定为实质性响应招标文件要求的投标进行评价和比较。

26.2 评标将采用综合评分法，评审委员会对投标文件的价格方面、技术商务方面予以评审。

26.3 评标时除考虑投标报价外，还将考虑以下因素：

- （1）投标文件中所报交付期或服务期；
- （2）服务的技术水平和服务能力；
- （3）服务的质量和适用性；
- （4）投标方在中华人民共和国境内提供售后服务的可能性；
- （5）其他相关费用；
- （6）其他特殊要求因素（如安全、环保及版权等）。



27. 评标原则

27.1 评标工作将严格按照招标文件的要求和条件，对投标文件进行评审。通过评议，评出投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分排名前三的投标方为中标候选人。

28. 评标办法

28.1 评审委员会：政府采购专家、采购方代表（成员由 5 名以上单数组成，其中技术、经济等方面的专家不少于三分之二）。

28.2 评标办法：本项目采用综合评分法。评审委员会各成员独立对每个有效投标方的投标文件进行评价、打分，然后汇总每个投标方每项评分因素的得分。评审委员会依据各项评分结果汇总后，对各投标方的得分按由高到低的顺序依次排列。总得分排名前三的投标方作为中标候选人，合同将授予实质上响应招标文件要求的评分最高的中标候选人。最低报价并不能作为授予合同的保证。

28.3 评标细则如下：

评审因素	分值	评审标准
报价得分	0-10分	报价得分=价格分值×（评标基准价/评审价）
报价合理性	1-5分	<p>一、评审内容:1.报价依据；2.报价列项；3.人员报价。</p> <p>二、评分标准:根据投标人上述 1-3 项考量投标人针对本项目报价的合理性：</p> <p>（1）报价列项完整、报价依据充分、人员报价合理，得 4-5 分。</p> <p>（2）报价列项基本完整、报价依据、人员报价基本合理，得 2-3 分。</p> <p>（3）报价列项欠完整、报价依据欠充分、人员报价欠合理，但缺漏项部分的报价未超出投标报价的 10%，得 1 分。</p> <p>（4）缺漏项部分的报价超出投标报价的 10%，本项不得分。</p>
投标方案	0-10分	<p>一、评审内容:1.设计总览；2.抽样方法；3.样本数量；4.测评精度；5.抽样步骤；6.项目执行方案；7.质量控制措施。</p> <p>二、评分标准:根据投标人上述 1-7 项评审内容考量投标人的整体投标方案的优劣，并对所有合格投标人的整体投标方案进行评分：</p> <p>（1）投标方案与本项目需求的吻合，投标方案具有科学性、合理性、先进性，并且投标方案已充分考虑用户的用途和需求，服务水平也符合国家、行业标准的，得 8-10 分。</p> <p>（2）投标方案与本项目需求有一定的吻合度，存在轻微偏差，投标方案体现出一定的科学性、合理性、先进性，并且投标方案显示已考虑到用户的日常用途和需求但存在部分欠缺，服务水平符合国家、行业标准的，得 4-8 分。</p> <p>（3）投标方案无针对性，投标方案未明显体现出科学性与先进性，针对用户的日常用途和需求所提合理性建议较少，其服务水平未能完全符合国家、行业标准的，得 1-4 分。</p>
测评指标体系	0-30	一、评审内容:1.设计原则；2.设计依据；3.设计方法。



<p>设计</p>	<p>分</p>	<p>二、评分标准:根据投标人上述 1-3 项评审内容考量投标人的测评指标体系设计的优劣, 并对所有合格投标人的测评指标体系设计进行评分:</p> <p>(1) 根据测评事项初步设计满意度指标测评体系, 贴近实际、对工作有指导意义, 设计科学, 得 24-30 分。</p> <p>(2) 根据测评事项初步设计满意度指标测评体系, 较贴近实际、内容、科学性稍差, 得 14-23 分。</p> <p>(3) 根据测评事项初步设计满意度指标测评体系, 各方面有较大遗漏或缺陷的, 得 5-13 分。</p> <p>(4) 未提供测评指标体系设计的, 不得分。</p>
<p>测评采样方法及科学依据</p>	<p>0-8 分</p>	<p>一、评审内容:1.测评采样方法; 2.科学依据。</p> <p>二、评分标准:根据投标人上述 1-2 项评审内容考量投标人测评采样方法及科学依据的优劣, 并对所有合格投标人的测评采样方法及科学依据进行评分:</p> <p>(1) 具有完整性、合理性、针对性能帮助用户方了解和掌握全市、各行政区、街镇、物业服务企业和小区的物业服务水平, 得 6-8 分。</p> <p>(2) 具有一定的完整性、合理性、针对性较能帮助用户方了解和掌握全市、各行政区、街镇、物业服务企业和小区的物业服务水平, 得 3-5 分。</p> <p>(3) 完整性、合理性、针对性均一般, 基本能帮助用户方了解和掌握全市、各行政区、街镇、物业服务企业和小区的物业服务水平的, 得 1-2 分。</p> <p>(4) 未提供测评采样方法及科学依据的, 不得分。</p>
<p>测评组织安排</p>	<p>0-5 分</p>	<p>一、评审内容:1.测评组织保障; 2.测评程序; 3.测评安排。</p> <p>二、评分标准:根据投标人上述 1-3 项评审内容考量投标人测评组织安排的优劣, 并对所有合格投标人的测评组织安排进行评分:</p> <p>(1) 测评组织安排合理有效, 满足区县、街镇全面覆盖的测评要求, 得 4-5 分。</p> <p>(2) 测评组织安排较为合理, 较能满足区县、街镇全面覆盖的测评要求, 得 2-3 分。</p> <p>(3) 测评组织安排基本合理, 基本满足区县、街镇全面覆盖的测评要求, 得 1 分。</p> <p>(4) 未提供测评组织安排的, 不得分。</p>
<p>装备配置及软件编制</p>	<p>0-5 分</p>	<p>一、评审内容:1.现代化装备配置; 2.测评结果软件编制</p> <p>二、评分标准:根据投标人上述 1-2 项评审内容考量投标人装备配置及软件编制的优劣, 并对所有合格投标人的装备配置及软件编制进行评分:</p> <p>(1) 具有全面的测评监控装置及采集信息相关设备和测评软件编制方案设想及操作程序等软件编制的, 得 4-5 分。</p> <p>(2) 具有一定的测评监控装置及采集信息相关设备和测评软件编制方案设想及操作程序等软件编制的, 得 1-3 分。</p>



		(3) 不具有测评监控装置及采集信息相关设备和测评软件编制方案设想及操作程序等软件编制的, 不得分。
项目人员配置	0-12分	<p>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。</p> <p>二、评分标准:根据投标人上述 1-3 项评审内容考量投标人项目人员配置的优劣, 并对所有合格投标人的项目人员配置进行评分:</p> <p>(1) 管理人员、专业人员和劳动力的投入能充分满足项目需要, 各专业工种人员配置合理, 人员素质、管理和技术能力、经验、人员来源及, 人员管理、培训、考核和激励等能有效保证项目实施的, 得 10-12 分。</p> <p>(2) 上述 1-4 项评审内容中所要求的各项人员配置基本满足项目需要, 各专业工种人员配置符合行业规范, 但人员素质、管理和技术能力、经验、人员来源及人员管理、培训、考核和激励等有部分欠缺的, 得 6-9 分。</p> <p>(3) 上述 1-4 项评审内容中所要求的各项人员配置与招标要求有明显不符合且无法保证项目实施的, 得 3-5 分。</p> <p>(4) 无相关描述, 不得分。</p>
服务承诺及优惠承诺	0-5分	<p>一、评审内容:1.承诺的服务质量指标; 2.提供的特色服务; 3.优惠承诺。</p> <p>二、评分标准: 根据投标人上述 1-3 项评审内容考量投标人服务承诺及优惠承诺的优劣, 并对所有合格投标人的服务承诺及优惠承诺进行评分:</p> <p>(1) 承诺的各项服务质量指标符合招标文件要求, 能针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务等特色服务, 有其他优惠承诺的, 得 4-5 分。</p> <p>(2) 承诺的各项服务质量指标符合招标文件要求, 有针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务及其他优惠承诺, 但可行性较差或有欠缺的, 得 2-3 分。</p> <p>(3) 承诺的各项服务质量指标不能完全符合招标文件要求, 未能针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务及其他优惠承诺的, 得 0-1 分。</p>
近三年以来类似项目业绩	0-10分	<p>一、评审内容: 近三年以来类似项目业绩。</p> <p>二、评审标准: 是否属于有效的类似项目业绩由评委根据投标人提供的业绩在业务内容、技术特点等方面与本项目的类似程度进行认定。投标人需提供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、交付日期等合同要素的相关内容, 否则不算有效的类似项目业绩。有一个有效业绩得 2 分, 最高得分为 10 分, 没有有效的类似项目业绩的得 0 分。</p>

29. 无效投标情形

29.1 凡出现下列情况之一者, 将视为资格检查不通过, 为无效投标:

(1) 投标方未提交投标保证金或金额不足, 未在云平台录入保证金信息, 或保证金形式不符合招标文件要求。



(2) 投标方不符合以下《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- a. 具有独立承担民事责任的能力；
- b. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- c. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- d. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- e. 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- f. 法律、行政法规规定的其他条件。

(3) 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）的政府采购严重违法失信行为记录名单。

(4) 投标方不符合本须知中“合格的投标方”要求，或提交的资格证明文件无效或不全。

(5) 投标文件无投标方公章、法定代表人委托书无法定代表人签字或盖章。

(6) 报价超过预算金额/最高限价。

(7) 投标有效期不足。

(8) 投标方有串通投标、行贿等违法行为或者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。

29.2 凡出现下列情况之一者，将视为符合性检查不通过，为无效投标：

(1) 被评审委员会判定明显不符合技术规格标准、不实质性响应招标文件要求。（判断投标文件响应性仅基于投标文件本身而不依靠外部证据）。

(2) 评审委员会启动异常低价审查程序后，投标方不能在评审现场合理时间内提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标处理。

(3) 投标文件不满足招标文件“项目需求”中加注星号（“★”）的要求（如有）。

(4) 投标文件中提交的证明被评审委员会认定为虚假材料。

29.3 出现下列情形之一的，评审委员会将否决所有投标方的投标或招标方取消采购活动：

(1) 符合条件的投标方或对招标文件做实质性响应的投标方不足三家的；

(2) 因重大变故，招标采购任务取消的。

30. 保密及其他注意事项

30.1 评审是采购工作的重要环节，评审工作在评审委员会内独立进行。评审委员会将遵照评审原则，公开、公平、公正地对待所有投标方。

30.2 在开标、评标期间，投标方不得向评审委员会成员询问评审情况，不得进行旨在影响评审结果的活动。

30.3 为保证定标的公开、公平、公正，评标过程中，评审委员会成员不得与投标方私下交换意见。采购工作结束后，凡与评审情况有接触的任何人员，不得将评审情况扩散评审委员会成员人员之外。

30.4 评审委员会不向投标方退还投标文件。



F 授予合同

31. 合同授予的准则

31.1 合同将授予被确定为实质上投标招标文件要求，能够最大限度地满足招标文件中规定的各项综合评价标准的投标方。

31.2 最低报价不是被授予合同的保证。

32. 中标通知书

32.1 评审结果经采购人确认后，代理机构公告成交结果，并同时通过上海政府采购网云平台向中标方发出《中标通知书》。

33. 签订合同

33.1 中标方应在收到中标通知书后的30天内，与采购人在上海政府采购网云平台签订合同。

33.2 招标文件及其澄清文件、中标方的投标文件等，均为签订经济合同的依据。

33.3 如果中标方没有按“投标方须知”第33.1款规定执行，招标方将有充分理由取消原中标决定，并没收其投标保证金。在此情况下，招标方可将该标授予下一个评审得分次高的投标方或重新采购。

33.4 采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的服务的，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超过原合同采购金额的10%。

G 其他

34. 代理服务费

34.1 中标方应向代理机构按如下标准和规定支付服务费：

- (1) 以《中标通知书》中确定的中标金额作为收费的计算基数。
- (2) 代理服务费按差额定率累进法计算（见下表）收取。

服务采购	
中标金额	收费率
100万元以下	1.5%
100万-500万元	0.8%
500万-1000万元	0.45%
1000万-5000万元	0.25%

(3) 代理服务费以人民币支付，向代理机构以转账或现金形式直接交纳。

(4) 中标方应在收到《中标通知书》后的一周之内，向代理机构支付代理服务费。

第三部分 项目需求

一、项目概述

2007年6月5日，上海市人民政府办公厅发布了《上海市加强住宅小区综合管理三年行动计划》，明确建立物业管理服务考核评估体系，实施物业管理公众满意度测评制度，将满意度测评结果与住宅小区经理考核、物业管理项目评优、物业管理招投标等挂钩，不断提升社会、市民的满意度，提升行业的社会声誉。自2007年起，本市启动了物业管理行业公众满意度测评工作，此举对房屋行政管理部门和物业服务企业不断提高物业服务水平起到了积极的推动作用。

二、物业管理行业公众满意度测评内容和要求

（一）测评内容要求

- 1、开展对上海市16个行政区、216个街道/镇、1800余家物业服务企业及1.3万余个住宅物业小区的全覆盖居住物业服务公众满意度测评调查；
- 2、对全市1800余个物业服务企业的物业服务点，以抽样的形式开展现场实地监测；
- 3、调查员队伍应由100名或以上具有丰富相关调查经验的调查员组成，并根据调查内容对调查员进行专题培训；
- 4、采用科学的抽样方式抽选调查样本，调查样本的数量应综合考虑调查置信度及调查规模限制；
- 5、组织实施并监控实地调查，实地调查的方式为入户一对一面访；
- 6、调查结束后进行不低于总样本量5%的复查；
- 7、对所有有效调查问卷进行复核及数据录入；
- 8、建立科学的公众满意度指数计算模型。在调查数据的基础上，计算出上海市整体、各区、各街道/镇公众满意度指数。
- 9、结合公众满意度和现场实地监测结果，计算出各物业服务企业物业服务得分及排名。
- 10、撰写上海市整体、各区、各街道/镇、各物业服务企业的公众满意度测评报告。
- 11、有行业社会公众满意度指数测评经验的单位优先考虑。

（二）物业管理行业公众满意度测评报告要求

上海市整体、各区、各街道/镇、各物业服务企业的公众满意度测评报告必须包括下述内容：

- （1）各被测主体（如上海市、杨浦区、XX街道、XX物业服务企业）2026年物业管理行业公众满意度现状及历史变化趋势分析。
- （2）各被测主体涉及的住宅小区物业服务满意度得分及排名情况。
- （3）公众关注的服务质量要素分析。
- （4）各被测主体目前存在的服务质量主要不足分析。
- （5）各被测主体今后迫切需要提高的服务质量要素分析。

（三）测评期限

2026年度测评工作应在2026年12月底前全面结束。



三、其它：

1、★本项目年度预算限价：1499600.00 元，投标报价超过预算金额为无效标。

报价要求：报价应包含投标人员、日常运营等一切费用，采购方不再支付招标确定后其他任何的费用。

2、付款方式：2026 年 9 月底前支付合同款的 60%，2026 年 11 月底前支付尾款。

3、服务时间：2026 年 12 月底前全面结束；

4、提供详细的报价明细表；

5、测评机构基本情况（资产规模、设备、测评机构资质、员工构成等）；

6、拟投入本项目的人员情况介绍、列出本项目负责人、管理人员和辅助人员的姓名和资历等；

7、提供完整的项目技术服务方案、服务工作质量承诺、质量控制措施、奖惩措施、改进建议和风险应对方案、信息采集、档案管理及保密制度等；

8、提供具体的测评工作方案。包括但不限于以下内容：总体思路、工作目标、工作流程、时间安排、调查测评方法、人员配备等；

9、提供近三年相关委托测评项目业绩（提供相关业绩证明或合同）及用户评价（提供用户对所服务项目的评价）；

10. **★ 投标文件须提供：**

① 营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）；

② 法定代表人授权书（加盖公章）；

③ 委托代理人身份证；

④ 参加本项目采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（加盖公章）；

⑤ 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（加盖公章）；

⑥ 中小企业声明函。

注：

1) 标有“★”的要求为资格符合性检查项，若不满足资格检查作不通过处理，为无效投标。



第四部分 合同条款

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同各方：

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]

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。

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

2.2 服务地点：甲方指定地点。

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、行业标准或制造商企业标准确定，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项目未能通过验收，乙方应当解决相关问题，并自行承担相关费用，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使项目未能通过验收，甲方应在合理时间内解决，再次进行验收。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：

2026年9月底前支付合同款的60%，2026年11月底前支付尾款。

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，协助乙方完成服务工作。

8.5 当发生问题时，甲方应及时告知乙方有关发生问题的相关信息，以便乙方及时分析原因，及时采取有效措施解决问题，恢复正常实施。



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、或其他不可抗力因素造成的产品损毁,乙方不承担赔偿责任。

9.5 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,保证正常实施。

9.6 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。

9.7 乙方保证提供的服务是完全符合采购文件需求的。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、质量和性能要求的服务来更换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. 争端的解决

14.1 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，可以向同级采购监管部门提请调解。如调解事项不影响合同其他部分的履行，则在调解期间，除正在进行调解的部分外，本合同的其他部分应继续执行。

14.2 调解不成，双方均有权向甲方所在地人民法院起诉。

15. 违约终止合同

15.1 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他义务。

15.2 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。



16. 破产终止合同

16.1 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。

17. 合同转让和分包

17.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

18. 合同生效

18.1 本合同在合同各方盖章后生效。

18.2 本合同一式二份，甲乙双方各执一份，上海政府采购网云平台备案。

19. 合同附件

19.1 本合同附件包括：本合同项目的招标文件、投标文件。

19.2 本合同附件与合同具有同等效力。

19.3 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。

20. 合同修改

20.1 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）：

日期：[合同中心-签订时间]



第五部分 附件—投标文件格式

物业管理行业公众满意度测评

投标文件

采购编号：310000000260305187951-00328163

内部项目编号：JSZB26050349-DV53

投标方（盖公章）：_____

年 月 日



资格符合性检查材料索引表

序号	检查内容	具体要求	页码
1	营业执照	营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）原件扫描件	
2	法定代表人授权书	法定代表人授权书原件扫描件（加盖公章，并有法定代表人签字或盖章）	
3	委托代理人身份证	委托代理人身份证原件扫描件（如为法人须提交法人身份证）	
4	投标方书面声明	包括参加本项目采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明等（加盖公章）	
5	财务状况及税收、 社会保障资金缴纳 情况	财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（加盖公章）	
6	中小企业声明函	《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的《中小企业声明函》（加盖公章）	
7	“★”要求响应	“项目需求”中加注星号（“★”）要求（如有）的响应	
.....			

与评分有关内容索引表

序号	评审因素	所对应投标文件内容的名称	页码
1	报价合理性		
2	投标方案		
3	测评指标体系设计		
4	测评采样方法及科学依据		
5	测评组织安排		
6	装备配置及软件编制		
7	项目人员配置		
8	服务承诺及优惠承诺		
9	近三年以来类似项目业绩		
.....			



附件一

投标文件声明

致：上海市房屋管理局

上海健生教育配置招标有限公司

根据贵方_____项目采购的投标邀请（项目编号为_____），现正式委托授权的下列签字人_____（全名、职务）代表投标方_____（投标方名称），提交下述文件：

1. 开标一览表；
2. 报价明细表；
3. 资格证明文件；
4. 投标方基本情况、业绩情况；
5. 技术方案；
6. 实施方案；
7. 服务承诺；
8. 按《投标方须知》要求提供的全部文件。

据此函，签字代表兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标报价为_____（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件、参考资料及有关附件（如有），我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为90日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本次投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标。
8. 为便于贵方公正、择优地确定中标方及其招标服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：
 - （1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
 - （2）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

9. 与本次投标有关的正式通讯地址为：

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

电子邮件：_____



投标方名称： _____

公章： _____

委托代理人签字： _____

日期： ____年__月__日



附件二

开 标 一 览 表

物业管理行业公众满意度测评包 1

项目名称	服务期	最终报价(总价、元)

说明：所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。



附件四

资格证明文件

- 1、营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）；
- 2、法定代表人授权书（加盖公章）；
- 3、委托代理人身份证；
- 4、参加本项目采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（加盖公章）；
- 5、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（加盖公章）；
- 6、中小企业声明函（加盖公章）。

注：以上证明材料如有缺漏则资格检查不通过，投标无效。



(1) 法定代表人授权书

致：

兹授权_____（姓名）为委托代理人，全权代表我公司参与_____的公开招标采购活动，委托代理人由此所出具并签订的一切有关文件，我公司均予承认。

委托代理人姓名：_____性别：_____年龄：_____工作部门：_____职务：_____
联系电话：_____身份证号码：_____。

投 标 方：（盖公章）

法定代表人：（法定代表人签字或盖法定代表人章）

日 期： 年 月 日

委托代理人身份证（原件扫描件或复印件）



(2) 投标方书面声明

(参加本项目采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录、非联合体等)

致招标方：

_____ (公司名称)，就参加_____ (项目名称) 公开招标采购活动作出郑重说明：

- 一、本公司保证为本项目所提供的投标材料及其后提供的材料都是真实的。
- 二、本公司保证在本项目中不与其他单位围标、串标，不出让投标资格，不向招标方或评审小组行贿。
- 三、本公司没有被处于责令停业的状态；没有处于被建设行政主管部门取消投标资格的处罚期内；没有处于财产被接管、冻结、破产的状态；在参加本项目采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；在投标截止时间前未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）的失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的政府采购严重违法失信行为记录名单。
- 四、本公司保证本项目并非联合投标，本项目实施由本公司独立承担，本公司若违反上述保证，或本声明陈述与事实不符，招标方有权取消我方中标资格，本公司愿意承担由此带来的法律后果。

特此声明！

投标方（盖公章）：_____

日 期： 年 月 日

(3) 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。

投标方（盖公章）：_____

日 期： 年 月 日



(4) 中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加_____（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。相关企业的具体情况如下：

1. _____（标的名称），属于**其他未列明行业**；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/小型/微型）企业；

2. _____（标的名称），属于**其他未列明行业**；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/小型/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（盖公章）：

日 期：

注：

- 1、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。
- 2、项目涉及多个采购标的且由不同供应商承接的，应当逐一填报每个采购标的的承接供应商信息。
- 3、本项目仅面向中、小、微型企业采购，本声明函将随中标结果同时公告。
- 4、投标方未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，不享受中小企业扶持政策。
- 5、附：中小微企业划型标准



序号	行业名称	指标名称	计量单位	中型	小型	微型
1	农、林、牧、渔	营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
2	工业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
		营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
3	建筑业	营业收入 (Y)	万元	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
		资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
4	批发业	从业人员 (X)	人	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
		营业收入 (Y)	万元	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
5	零售业	从业人员 (X)	人	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
		营业收入 (Y)	万元	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
6	交通运输业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
		营业收入 (Y)	万元	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
7	仓储业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
		营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
8	邮政业	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
		营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
9	住宿业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
		营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
10	餐饮业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
		营业收入 (Y)	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
11	信息传输业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
		营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
12	软件和信息技术服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
		营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
13	房地产开发经营	营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq X < 1000$	$X < 100$
		资产总额 (Z)	万元	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Y < 5000$	$Y < 2000$
14	物业管理	从业人员 (X)	人	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
		营业收入 (Y)	万元	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
15	租赁和商务服务业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
		资产总额 (Z)	万元	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Y < 100$
16	其他未列明行业	从业人员 (X)	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

1) 上述标准参照《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), 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限, 否则下划一档; 微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2) 本项目所属行业: **其他未列明行业**

6、事业单位、团体组织等非企业性质的供应商, 不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

7、监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业, 享受政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业、残疾人福利性单位同时为小型、微型企业的不重复享受政策。

1) 监狱企业参加政府采购活动时, 应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。

2) 残疾人福利性单位应提供残疾人福利性单位声明函:



（1）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_____项目采购活动由本单位提供服务。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖公章）：

日 期：

说明：

1、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) 提供本单位承担的服务。

2、中标方为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

3、如投标方不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。



附件五

投标方简介

(1) 投标方基本情况表

投标方名称				
纳税人登记号				
注册资金		成立时间		
注册地址				
邮政编码		员工总数		
联系方式	联系人		电 话	
法定代表人（单位负责人）	姓 名		电 话	
基本账户开户银行				
基本账户开户行地址	（非上海本地公司须填写本项地址）			
基本账户银行账号				
投标方关联企业清单	（包括但不限于与投标方法定代表人（单位负责人）为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位）			
投标方近三年营业额				
投标方获得的相关证书、证明、奖项				
投标方认为需要说明的其他情况				

(2) 业绩一览表

(2023 年至 2026 年)

序号	项目名称	委托单位	委托时间	完成时间	备注
1					
2					
3					
4					
……					

注：投标方应提供上述项目合同扫描件/复印件（合同须体现签约主体、项目名称、日期、签章等要素）。

附件六



技术方案

包括但不限于以下内容：

- 1、对项目需求分析理解；
- 2、具体服务范围、服务方式、服务流程等；
- 3、项目重点难点分析、合理化建议等。



附件七

实施方案

包括但不限于以下内容：专业技术力量配置、项目管理措施、响应方管理制度、各项服务质量保障措施、相关应急预案（响应/解决时限、相关问题解决方案、不能解决所采取的措施等）、项目相关各方沟通协调机制等。

（1）项目负责人情况表

姓 名		出生年月		最高学历		毕业时间	
毕业院校		专业		从事本类项目工作年限		联系方式	
执业资格		注册时间		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：							

（2）拟投入本项目的人员情况表

姓 名	年 龄	性 别	学 历	职 务	是否驻场	资格证书	主要资历、经验及承担过的项目

注：投标方应将拟投入本项目的服务实施人员资历情况填写完整并附相关资格证书、职称证明等证明材料。



附件八

服务承诺

包括但不限于以下内容：

- 1、服务期限；
- 2、提前征得采购人同意方能更换项目负责人的相关承诺；
- 3、针对项目的特色服务或其他相关服务承诺等。