

**松江区恬润新苑小区、塔汇  
集镇5个小区及自建小区  
物业管理服务**

**采购项目**

**招标文件**

采 购 人：上海市松江区石湖荡镇城市建设管理事务中心

集中采购机构：上海市松江区政府采购中心

2025年12月05日

2025年12月05日

# 目 录

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 政府采购政策功能
- 第四章 招标需求
- 第五章 评标方法与程序
- 第六章 投标文件有关格式
- 第七章 合同书格式和合同条款
- 附件----项目采购需求

## 第一章 投标邀请

### 项目概况

**松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小区物业管理服务** 招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网获取招标文件，并于 **2026-01-05 09:00:00**（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：**310117116251107150124-17288135**

项目名称：**松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小区物业管理服务**

预算编号：1726-11604464、1726-K11604465、1726-K11604466

预算金额（元）：**12514100.00 元**（国库资金：12514100.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：**包 1-11992679.17 元**

采购需求：

包名称：**松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小区物业管理服务**

数量：3

预算金额（元）：**12514100.00 元**

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小区物业管理服务 23 个月,内容包括设施设备维修保养、保安、保洁、保绿等。具体详见采购需求。

合同履行期限：**2026 年 2 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日**

本项目**不允许**接受联合体投标。

### 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：**根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，本项目专门面向小型、微型企业采购。小型、微型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投标。

### 三、获取招标文件

时间：2025-12-08 至 2025-12-15，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、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：2026-01-05 09:00:00 (北京时间)

投标地点：上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

开标时间：2026-01-05 09:00:00 (北京时间)

开标地点：上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

### 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

/

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

### 七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

#### 1. 采购人信息

名 称：上海市松江区石湖荡镇城市建设管理事务中心

地 址：上海市松江区石湖荡镇石湖新路 92 号

联系方式：57751667

#### 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 (上海市松江区政务服务中心) 3 楼

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 投标人须知

### 前附表

#### 一、项目情况

项目名称: **松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小区物业管理服务**

项目编号: 详见投标邀请

项目地址: 详见投标邀请

项目内容: 详见投标邀请

采购预算: 详见投标邀请

采购预算说明: 本项目采购预算为 12514100.00 元人民币, 最高限价为 11992679.17 元, 超过最高限价的报价不予接受。

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业: 物业管理

#### 二、招标人

采购人

名称: **上海市松江区石湖荡镇城市建设管理事务中心**

地址: **上海市松江区石湖荡镇石湖新路 92 号**

联系人: **陆晓丽**

电话: **57751667**

传真: **57753286**

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 (上海市松江区政务服务中心) 3 楼**

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, 本项目专门面向小型、微型企业采购。小型、微型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投标。

#### 四、招标有关事项

- 1、招标答疑会: 不召开

2、踏勘现场：组织

踏勘联系时间表

序号	名称	地址	联系人	联系电话	踏勘时间
1	松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小区	上海市松江区石湖荡镇闵塔路 1751 弄恬润新苑 395 号	陆晓丽	57751667	请各投标人于 2025 年 12 月 16 日上午 9:00 时在上海市松江区石湖荡镇人民政府恬润新苑小区（上海市松江区石湖荡镇闵塔路 1751 弄恬润新苑 395 号）门口集中，过时不候。

3、投标有效期：自开标之日起 90 日

4、投标保证金：不收取

5、投标截止时间：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

6、递交投标文件方式和网址

投标文件递交方式：由投标人在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网）提交。

投标文件递交网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

7、开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

开标网址：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、评标委员会的组建：详见第五章《评标方法与程序》。

9、评标方法：详见第五章《评标方法与程序》

10、中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》

五、其它事项

1、付款方式：详见第四章《招标需求》

2、服务期限：详见第四章《招标需求》

3、转让与分包：详见第四章《招标需求》

4、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](http://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。

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

## 投标人须知

### 一、总则

#### 1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《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，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

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

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

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

#### 2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

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

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

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供货物和相关服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”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](http://www.zfcg.sh.gov.cn)），是由市财政局建设和维护。

#### 3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资格条件和特定条件。

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

（1）联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确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）招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一



方符合采购规定的特定条件。

(4) 联合体各方不得再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 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

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

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

#### **6. 信息发布**

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）和“松江区门户网”（<http://www.songjiang.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

#### **7. 询问与质疑**

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

7.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到招标文件之日（以采购云平台显示的报名时间为准）起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

投标人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 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，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。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人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 投标人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。

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

质疑函应当按照财政部制定的范本填写,范本格式可通过中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn>)右侧的“下载专区”下载。

7.5 投标人提起询问和质疑,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《投标人须知》第7.3条和第7.4条规定的,招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项,投标人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(上海市松江区政务服务中心)3楼3203室。

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

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

## **8. 公平竞争和诚实信用**

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

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

8.3 招标人将在开标后至评标前,通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))查询相关投标人信用记录,并对供应商信用记录进行甄别,对列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://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、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商,将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录,招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

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

## 9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

## 二、招标文件

### 10. 招标文件构成

#### 10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（招标公告）
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购政策功能
- (4) 招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件有关格式
- (7) 合同书格式和合同条款
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

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

10.4、投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

### 11. 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期 15 天以前，按《投标邀请（招标公告）》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11.2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”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招标文件的供应商工作区。如果澄清或更正的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

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

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由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、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11.5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。

投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

## **12. 踏勘现场**

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

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

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

## **三、投标文件**

### **13. 投标的语言及计量单位**

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

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

### **14. 投标有效期**

14.1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。

14.3 中标人的投标文件作为项目合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

### **15. 投标文件构成**

15.1 投标文件由商务响应文件（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）和技术响应文件具体应包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

### **16. 商务响应文件**

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- （1）《投标函》
- （2）《开标一览表》（在采购云平台填写）
- （3）《投标报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》
- （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《招标需求》规定的其他内容

(8) 相关证明文件（投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）

#### **17. 投标函**

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

#### **18. 开标一览表**

18.1 投标人应按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

18.3 投标人未按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

#### **19. 投标报价**

19.1 投标人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。投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部管理服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。

19.2 报价依据：

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

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

19.4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

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

19.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.7 投标应以人民币报价。

#### **20. 资格性审查及符合性要求表**

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

20.2 投标文件中未提供《资格审查要求表》或《符合性要求表》的，为无效投标。

#### **21. 技术响应文件**



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

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. 投标文件的编制和签署**

22.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

22.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人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投标文件，则应按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》、《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》，投标人未按照上述要求显示公章的，其投标无效。

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，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

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

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

## **四、投标文件的递交**

### **23. 投标文件的递交**

23.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在采购云平台中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

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

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

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

承担任何责任。

## **24. 投标截止时间**

24.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在采购云平台中上传并正式投标。

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

24.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

## **25. 投标文件的修改和撤回**

在投标截止时间之前，投标人可以对在采购云平台已提交的投标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、开标**

### **26. 开标**

26.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在采购云平台上组织公开开标。

26.2 开标程序在采购云平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录采购云平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

26.3 投标截止，采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除采购云平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

26.4 投标文件解密后，采购云平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

## **六、评标**

### **27. 评标委员会**

27.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

27.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

## **28. 投标文件的资格审查及符合性审查**

28.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格审查要求表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于3家的，将组织评标委员会进行评标。

28.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

28. 3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

28. 4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

28. 5 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

### **29. 投标文件内容不一致的修正**

29. 1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》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，以开标记录表的总价为准，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。

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

29. 2 《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

29. 3 投标文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于不一致的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

### **30. 投标文件的澄清**

30. 1 对于投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

30. 2 投标人对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给招标人，并应由投标人授权代表签字。

30. 3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

30. 4 投标人的澄清不得超出投标文件的范围或者改变其投标文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

### **31. 投标文件的评价与比较**

31. 1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

31. 2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

### **32. 评标的有关要求**

32. 1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

32. 2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

32. 3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

32. 4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。



## 七、定标

### 33. 确认中标人

除了《投标人须知》第 36 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

### 34. 中标公告及中标和未中标通知

34.1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”和“松江区门户网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

34.2 中标公告发布同时，招标人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

### 35. 投标文件的处理

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存,不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

### 36. 招标失败

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质性响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”和“松江区门户网”发布招标失败公告。

## 八、授予合同

### 37. 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 33 条规定所确定的中标人。

### 38. 签订合同

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

### 39. 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](http://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 招标需求

一、项目概述

见附件

二、项目内容及要求

见附件

三、项目实施的依据和标准

（一）实施依据

本招标文件明确的服务范围、服务内容和管理要求、服务等级、质量标准与考核要求等。

（二）执行标准

国家和本市颁发的适用于本项目的现行法律、法规、规章、规范性文件和标准。

四、商务要求：

类别	要求
投标有效期	自开标之日起 90 日
服务期限	2026 年 2 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日
付款方式	服务费每三个月支付一次。采购人对上三个月服务考核，根据考核结果支付管理服务费。
转让与分包	本项目合同不得转让与分包（法律法规或规范性文件对作业单位有特殊资质要求的，允许专业分包）。

五、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》的相关要求及采购云平台要求编制网上投标文件，其中投标文件应包括下列内容（不限于下列）：

1. 商务响应文件由以下部分组成：

- （1）《投标函》
- （2）《开标一览表》（在采购云平台填写）
- （3）《投标报价分类明细表》
- （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）投标人营业执照（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（中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告）

（11）投标人基本情况简介

## 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投标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

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

### 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種措施；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）按照《项目采购需求》要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

以上各类响应文件格式详见招标文件第六章《投标文件有关格式》（格式自拟除外）。

## 第五章 评标方法与程序

### 一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格审查要求表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

### 二、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格审查要求表》以及《符合性要求表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、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投标的，相关投标均无效。

3、除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

### 三、评标方法与程序

#### 1、评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

#### 2、评标委员会

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由 7 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，采购代表不参加评标的，则评委会成员均由评审专家组成。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2.2 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

#### 3、评标程序

本项目评标工作程序如下：

3.1 符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

3.2 澄清有关问题。对投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

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

3.4 推荐中标候选人名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。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最高的投标人为排名第一的中标候选人。如果评审得分仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

#### 4、评分细则

本项目具体评分细则如下：

##### 4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：

(1) 价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

(2) 评标基准价：是经符合性检查合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

(3) 评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中。

(4) 符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

(5) 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

##### 4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

#### 投标评分细则（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招标要求。	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招标要求。	4
		安保和秩序维护	主观分	安保和秩序维护的实施计划和安排是否满足招标要求。	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招标要求。	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
		客服服务	主观分	客服服务的实施计划和安排是否满足招标要求。	4

		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招标要求。	4
		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。	4
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。（上述人员需提供开标日前半年内任意一个月供应商为其缴纳的社会保障资金证明材料，未提供或提供的不符合要求，均不得分）。	4
		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招标要求。	5
		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
		责任保险	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招标文件各项要求。	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。	4
7	业绩	业绩	客观分	提供合同签订时间为：2022年11月1日至开标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、签订时间、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将不予认可)，每提供一个有效业绩得2分，最高得6分，未提供的不得分。	6



## 第六章 投标文件有关格式

### 一、商务响应文件有关格式

#### 1、投标函格式

致：上海市松江区政府采购中心

根据贵方\_\_\_\_\_（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，\_\_\_\_\_（姓名和职务）被正式授权代表投标人（投标人名称、地址），按照采购云平台规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

- 1.按招标文件规定，我方的投标总价为\_\_\_\_\_（大写）元人民币。
- 2.我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
- 3.投标有效期为自开标之日起 \_\_\_\_\_日。
- 4.如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
- 5.我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
- 6.我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
- 7.我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
8. 我方同意开标内容以采购云平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》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，视为我方对开标记录内容无异议。
- 9.为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，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。

地址：

电话、传真：

邮政编码：

开户银行：

银行账号：

投标人授权代表签名：

投标人名称（公章）：

日期：        年        月        日

2、开标一览表格式

开标一览表格式见采购云平台，并在该平台填写。

松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小区物业管理服务包 1

服务期限	投标总价(总价、元)

填写说明：

- （1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。
- （2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

### 3、投标报价分类明细表格式

项目名称：

项目编号：

序号	分类名称	2026 年 2 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日 报价费用	2027 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 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	投标人认为本 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）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（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	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。 2 . 未被列入“信用中国”网站（ <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> ）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（ <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> ）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。			
联合体响 应	本项目不接受联合体响应。			
专门面向 小微企业 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。			

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（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）	投标检查项 （响应内容 说明(是/否)）	详细内容所 对应电子投 标文件名称 与页次	备注
法定代表人授权	1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书。 2. 按招标文件要求提供法定代表人身份证、被授权人身份证。			
投标文件密封、签署等要求	符合招标文件规定： 1. 投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格审查要求表》以及《符合性要求表》。 2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。			
投标报价	1. 不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）。 2. 不得进行可变的或者附有条件的投标报价。 3. 投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额/项目最高限价。 4. 不得低于成本报价。 5. 投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人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投标报价的 10%。			
商务要求	1. 投标有效期、服务期限、付款条件满足招标文件要求。 2. 合同不得转让与分包（法律法规或规范性文件对作业单位有特殊资质要求的，允许专业分包）。			
“★”要求	符合技术规范、技术标准和《招标需求》质量标准，或者符合招标文件中标“★”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。			

投标人授权代表签字:

投标人（公章）:

日期:        年        月        日

6、商务响应表格式

项目名称：  
项目编号：

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

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_  
投标人（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\_\_\_\_\_（投标人名称，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\_\_\_\_\_项目的投标活动，由其代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务，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)

投标人（公章）：  
法定代表人（签字或盖章）：  
电话：  
传真：  
日期：

受托人（签字）：  
身份证号码：  
电话：  
传真：  
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. 松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小区物业管理服务，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，以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

（5）投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，视为未提供《中小企业声明函》，不享受中小企业扶持政策。

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）。

中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

如投标人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、投标人与服务相关的资质等证书汇总表

项目名称:

招标编号:

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

投标人授权代表签字: \_\_\_\_\_

投标人(公章): \_\_\_\_\_

日期:            年    月    日

2、主要管理制度一览表

项目名称:

招标编号:

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
.....			

投标人授权代表签字: \_\_\_\_\_

投标人（公章）: \_\_\_\_\_

日期:            年        月        日

### 3、人员来源一览表

项目名称：

招标编号：

序号	岗位名称	数量	人员来源
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。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：      年      月      日

#### 4、项目经理情况表

项目名称：

招标编号：

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	
<p>主要工作经历：</p> <p>主要管理服务项目：</p> <p>主要工作特点：</p> <p>主要工作业绩：</p> <p>胜任本项目<b>项目经理</b>的理由：</p> <p>本项目管理思路和工作安排：</p> <p>本项目每周现场工作时间：</p>							
<p style="text-align: center;">更换<b>项目经理</b>的方案</p>							
<p>更换<b>项目经理</b>的前提和客观原因：</p> <p>更换<b>项目经理</b>的原则：</p> <p>替代<b>项目经理</b>应达到的能力资格：</p>							

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（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：

招标编号：

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
.....							

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：        年    月    日

6、本项目日常消耗材料明细表

项目名称：

招标编号：

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							
.....							

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（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：

招标编号：

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								
.....								

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：      年    月    日

## 第七章 合同书格式和合同条款

### 包 1 合同模板:

# 松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小区物业管理 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-采购单位单位传真]

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恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小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;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: 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：松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小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：松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小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：松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小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。如果属于松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小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。

服务费每三个月支付一次。采购人对上三个月服务考核，根据考核结果支付管理服务费。

## 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：松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小区物业管理服务，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：松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小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：松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小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调整原有：松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小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，保证松江区恬润新苑小区、塔汇集镇5个小区及自建小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 service 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（法律法规或规范性文件对作业单位有特殊资质要求的，允许专业分包）。

## 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]

合同签订地点：网上签约



附件：项目采购需求

一、项目概述

项目名称	松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小区物业管理服务
采购内容	松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小区物业管理服务 23 个月，内容包括设施设备维修保养、保安、保洁、保绿等。具体详见采购需求。
采购预算	本项目采购预算为 12514100.00 元人民币，最高限价为 11992679.17 元，超过最高限价的报价不予接受。

二、项目内容及要求

（一）委托物业管理的内容概况

1、物业基本情况

物业名称：松江区恬润新苑小区、塔汇集镇 5 个小区及自建小区物业管理服务

坐落位置：上海市松江区石湖荡镇闵塔路 1751 弄、塔汇集镇

恬润新苑总建筑面积： 345556.09 平方米；其中多层住宅可收费面积 209975.27 平方米、复式住宅可收费面积 88652.14 平方米、联排住宅可收费面积 29951.07 平方米、商业用房可收费面积 16977.61 平方米，绿化面积 136646 平方米，公园绿化面积 3500m<sup>2</sup>，道路面积 159963 平方米。

总户数 2939 户，总楼道 477 个。

塔汇集镇 5 个小区及自建小区：老政府楼：总楼道 2 个，3 层，总户数 16 户，出入口、垃圾点、电动车车棚各 1 个；李塔小区：总楼道 9 个，5 层，总户数 78 户，出入口、垃圾点、电动车车棚各 1 个；长寿小区：总楼道 5 个，1 幢 4 层，1 幢 2 层，总户数 28 户，出入口 2 个，垃圾点 1 个；明王弄小区：总楼道 2 个，4 层，总户数 12 户，出入口 1 个，垃圾点 1 个，电动车车棚 0 个；育新小区：总楼道 6 个，5 层，总户数 60 户，出入口、垃圾点、电动车车棚各 1 个；自建小区：总户数 68 户，出入口 3 个，68 组干湿小垃圾桶。

2、公用设施、设备及公共场所（地）情况

恬润新苑物业管理区域四至范围：东至油墩港、南至陶家村公路、西至新村公路、北至塔闵公路，建筑面积构成为：地上总建筑面积 345556.09 平方米。地上建筑面积构成：多层建筑面积：多层住宅可收费面积 209975.27 平方米、复式住宅可收费面积 88652.14 平方米、联排住宅可收费面积 29951.07 平方米、商业用房可收费面积 16977.61 平方米。 本项目共计总楼道 477 个，共 2939 户。本项目出入口情况：小区出入口 2 个，分为南门、北门，其中：北门为主出入口，进口 2 车道，出口 2 车道，另有非机动车及人行通道 4 个；南门为次出入口，进口 1 车道，出口 1 车道，另有非机动车及人行通道 2 个；商铺设 2 个门岗，东西各 1 个，全部 24 小时开放。监控室设置位置：第二居委会一楼。本项目建设固定机动停车位小区内 1425 个，商铺门口 282 个，共计 1707 个，其中地上停车位 1707 个。本小区有普通生活二次供水泵房 1 处，水泵 4 台，消防栓 32 个，消防箱 133 个及灭火器 3343 只,投标人只负责公共部位日常维护和检查（日常维修 200 元以

下), 其他事项全部由采购方负责。

塔汇集镇 5 个小区及自建小区: 负责垃圾分类点位的清扫、整理。

### 三、委托物业服务要求

#### (一) 综合管理服务

##### 1、基本服务

- 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 1 小时内到场处置。
- 1.5 一般修理项目 2 小时内到达现场, 1 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, 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、分级服务

具体内容按照下表实施。

服务内容	服务要求
客户接待	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%; 3、投诉在 5 个工作日内予以回复;
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阅。
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 小时予以电话回访。

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）秩序维护服务岗位职责及操作流程

### 保安领班岗位职责及操作流程

#### 岗位职责

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

#### 操作流程

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

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

15、下班前召开班后会，点评本班工作情况并对发生的重大事件给予讲评。

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

### **门岗保安岗位职责及操作流程**

#### **岗位职责**

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

#### **操作流程**

- 1、上岗前整理服装、佩戴胸牌，保持规定的仪容仪表。
- 2、根据领班要求进行岗前准备工作。
- 3、对进出辖区的人员、车辆关注并记录清楚，尤其由他人驾驶辖区工作人员车辆离开辖区的情况发生时。
- 4、规范使用对讲机语言。
- 5、有可疑人员、车辆要进入辖区时，应仔细盘查清楚，有必要时通知领班前来处理。
- 6、根据客服接待服务部提供的报刊名称及数量与邮递员所送内容仔细核对，发现有误差立即向邮递员说明并要求其补充。尤其大雨天气时，特别注意是否淋湿、是否有破损的情况。
- 7、对进入辖区的装修单元施工人员、施工车辆，应严格检查人员的临时出入证，车辆是否超重，如车辆超重应要求其做好防护措施后才能开进辖区。
- 8、对出辖区的施工车辆应严格检查“物品出门单”上填写的内容与实际带出去的物品是否相符，如有不符不予放行。
- 9、若有事需要离开门岗必须等接岗人到后才离开。
- 10、填写表格时应注意字迹整洁、清楚、如实，不涂改。
- 11、交接班时应将重大事情一一交代清楚同时汇报领班，有必要时汇报经理。
- 12、确认当值期间所有事情处理完毕或交给下一班后离开岗位。

### **监控室保安岗位职责及操作流程**

#### **岗位职责**

- 1、负责监控室当值期间的工作。
- 2、负责与当值保安领班、各相关岗位保安保持工作联络。
- 3、负责与相关部门保持联络。
- 4、负责值班期间电话接听并记录后汇报领班。

- 5、负责在紧急事情发生时，与当地警署联络。
- 6、当值期间发现问题及时汇报保安领班，并给予详细记录。
- 7、负责当值期间监控室设施设备的正常使用，并在发生故障时及时汇报保安领班，并给予详细记录。
- 8、保证当值期间监控室物品整齐、环境清洁。
- 9、严格遵守工作制度及各项管理制度。
- 10、保证监控室电脑正常运作。
- 11、听从保安领班指挥。
- 12、服从上司管理。

#### 操作流程

##### （1）接班时

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

##### （2）工作时

- 1、当值时严禁脱岗、离岗，若有需要离开监控室必须带领班来到监控室。离开前必须将目前状态和需要跟进的工作交代清楚。
- 2、当值监控保安应时刻注视屏幕情况，发现可疑现象，必须立即通知有关人员进入报警区域检查，并跟进处理结果。若确认是否误报，视具体情况进行复位，同时保留所有的接报警单据，并做好相关记录。
- 3、当值时，若有紧急事故发生应在接到领班通知后，立即与警署或其他相关部门联络，并详细记录。
- 4、当值时，密切注意监控室设施运作是否正常，数据是否完整，若有异常必须查明原因并详细记录检查状况。
- 5、填写记录本字迹清楚，不得涂改。
- 6、监控保安当值期间可以不戴帽子，但帽子必须放置在规定地方，离开监控室必须戴好帽子。
- 7、当值期间发生的任何意外事情及事故均必须详细记录，并汇报领班。若需要跟进的必须移交给下一班，并在交接班本上双方签字确认。

##### （3）注意事项

- 1、当值时如遇设备故障，应及时上报经理协调相应的维修事宜。

- 2、监控室属要害部位，未经经理同意，任何无关人员一律禁止入内。若有维修人员需要进入监控室，必须出示“施工单”，并详细记录进出时间和事由。
- 3、进入监控室人员必须进行登记。
- 4、未经经理的书面同意，任何人不得到监控室调看录像、不准擅自放像、录像，若有经理的书面审批单，监控保安在播放录像后，做好详细记录，并由来看录像的人签字确认。
- 5、监控室保安应对监控内容及设备严格保密，不得泄露。
- 6、监控录像光盘硬盘的内容按规定予以保存一个月，监控保安应严格遵守规定，不得擅自删除、更改录像内容。
- 7、规定期限内的录像资料必须放置在规定的橱柜中，不得带出监控室，不得挪作其他用处。
- 8、当值期间不得在监控室抽烟、吃零食、使用电热器、电水壶、玩电脑游戏、在电脑里看影碟片、看书报杂志、用监控电话接听或拨打私人电话、打瞌睡、与人聊天、用手机收、短信收发短信等。
- 9、监控室内不得存放私人物品。
- 10、监控保安应严格使用监控设施，按照规定操作程序操作，严禁随意更改电脑程序、密码。严禁在电脑里安装游戏。
- 11、监控室保安用餐前必须得到领班同意，并在领班到来后离开，不得以任何借口离开监控室。
- 12、监控室当值保安应爱护设施设备，认真保管使用设施设备。
- 13、监控室当值保安应按照规定时间、规定内容播放辖区音乐。

### **巡逻保安岗位职责及操作流程**

#### **岗位职责**

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

#### **操作流程**

- 1、上岗时巡视所有单元：注意辖区的地面是否清洁有无垃圾，若有立即通知清洁工前来清理。注意窗户有否破损，若有立即通知领班前来查看。
- 2、根据巡逻路线进行巡更点的点检工作，保证无遗漏。
- 3、上岗时按照公司规定在指定的岗位巡逻。

- 4、时刻注意对讲机里的信息，以便及时联络、处理工作。
- 5、巡逻结束后，到管理区域四周查看：注意有无闲杂人员随意走动，有无人员爬窗户进入居民家中，若有类似情况必须立即阻止。当发现异常情况时，应特别关注并立即通知领班前来处理，有必要时通知经理。
- 6、当对讲机有请求协助的要求时，应在第一时间赶赴最近的事发地点协助工作。
- 7、当对讲机有住户车辆过来时应主动给予手势指引，当有访客或访客车辆过来时，应主动站到路边给予指引，并关注是否到达被访单元。
- 8、巡逻途中看见住户或客人时，应主动避让其先走并微笑点头问好，不得抢道或挡住通道。
- 9、巡逻时不得与住户或客人聊天，有住户或客人询问事情时，应给予适当的答复或立即通知客户服务员。
- 10、巡逻时看见有住户或客人需要帮助时，应主动给予协助，同时用对讲机通知其他岗位给予协助。
- 11、主动协助本部门和其他部门员工的工作。

### **（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，应：

- a) 走廊、门厅、大堂、楼梯 / 消防梯地面，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、风 / 百叶口、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，应：

- 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，应：



- a) 垃圾箱 / 桶分类设置，目视整洁；
- b) 垃圾箱房应定期清洗、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，应

- 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。

#### 1.5 消杀灭害

消杀灭害，应

- a) 定期对垃圾桶、垃圾房、雨污水井、化粪池、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、分级服务

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。
共用部位	走廊、门厅、大堂、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。
	楼梯扶手	每周擦拭 1 次，保持基本无灰尘。
	门、窗	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。
	天花板、风/百叶口、公共灯具	每季度除尘和擦拭 1 次。
	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。
	水池/水景	1、定期打捞漂浮物；



公共区域		2、水面清洁、无异味。
	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、化粪池、消毒灭杀地、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。

##### 2、分级服务

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。
乔灌木养护	1、地被、攀援植物适时修剪、土壤基本无杂草；乔灌木养护； 2、篱、球表面圆整，基本无脱节； 3、乔、灌木无二级枯枝； 4、有针对性灭治病虫害，主要病虫害发生率低于 10%。
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。
绿化标识标牌	设置宣传标语及禁止性行为告知。

#### （五）公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，应做到：

- 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，应做到：

- a) 大厅、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，应做到：

- a) 道路平整，路面无大面积沉陷或碎裂；
- b) 排水沟渠无障碍、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) 绿地水龙头出水正常；
- e) 花坛完整。

### 1.4 附属设施

附属设施的维护，应做到：

- 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) 室内外强弱电机房、管道井房等设施设备完好，无安全隐患；
- d) 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。

### 1.5 景观设施

景观设施的维护，应做到：

- a) 景观小品设施外观完好，功能完好；
- b) 水景设施的水泵及水泵控制系统工作良好，供电线路控制保护系统完好；
- c) 无漏电隐患。

### 1.6 残疾人防护设施

残疾人防护设施的维护，应做到：

- 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。

### 1.7 电动充电设施

电动充电设施的维护，应做到

- 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、分级管理

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	1) 公共电器箱柜应上锁，表体干净； 2) 变（配）电柜运行正常，符合运行参数要求；电气连接可靠紧固；进出电缆封堵严密，通风、门锁、接地完好； 3) 有高压变电 / 配电的，高压用具应配置齐全，检测合格； 4) 突发事件响应快速，故障维修及时。
	公共照明（楼道灯 / 路灯 / 大堂照明吊灯）	1) 道路、楼道、通道等应保持公共照明设施完好； 2) 照明灯具线路无裸露，开关完好，无安全隐患； 3) 照明灯杆下方盖板应封闭。
	应急照明	应急照明灯、疏散指示应保持 24 小时开启常亮，不得随意关断。 出口疏散指示灯、玻璃面板无划伤、破裂现象，发现故障及时修复。
弱电系统	电子防盗门 / 禁	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。
	楼宇对讲（含可视）	1) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 对讲系统设备运行正常，人机对话（图像）清晰。
	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。
弱电系统	行人门禁闸机系统	1) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行； 2) 闸机门机启闭正常，电子门锁工作正常。
	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。
		1) 消防系统养护应符合相关要求； 2) 功能齐全，设备外观完好，24 小时正常运行；

消防系统		3) 消防系统设施设备运行正常, 定期做好维护保养工作, 按规定做好巡检, 记录完整; 4) 消火栓箱内设备应配备齐全, 符合消防管理的要求, 如有缺失及时补充; 5) 按要求配置灭火器箱, 定期巡检, 确保箱内灭火器处于有效状态; 6) 楼层防火门应处于常闭状态, 确保启闭正常; 7) 室外消防栓及消防结合器应确保完好, 可随时启用。
给排水系统	二次供水设施	1) 功能齐全, 设备外观完好, 供水畅通, 水泵等共享设施设备保持正常运行; 2) 定期做好维护保养工作, 记录完整; 3) 管路无渗漏; 保温层完好, 绝热、防漏、防冻效果良好; 4) 压力正常, 表具数据准确; 5) 水箱、蓄水池每年清洗不少于两次, 水质监测每季度一次, 水质应符合 GB 5749 和 DB31/T1091 要求; 6) 水箱及蓄水池实行双人双锁管理。
	各类排水泵及管网	1) 功能齐全, 设备外观完好, 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。

## （六）客服岗位职责及操作流程

### 岗位职责

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

### 操作流程

- (1) 早上进入小区后工作内容:

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

（2）下班前工作内容：

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

（3）仪容仪表：

- 1、上班必须着公司统一发放之制服，制服应保持清洁，无破损。穿着时做到衣着整齐，并在指定位置佩戴胸卡。
- 2、指甲不宜留得过长，标准为双手对着光看指甲长度不能超过肉，可上浅色或透明色指甲油，其他颜色不可，只能佩戴一个订婚戒指或结婚戒指。
- 3、客服不得在办公室东倒西歪，不得坐在、斜靠或躺在桌子上，不得与清洁工或前来办理业务的人员闲聊，不得在工作时间玩手机。
- 4、上班时只能佩耳钉或较小的耳环，不可佩戴夸张之耳坠。
- 5、所有客服上班时必须淡妆，口红颜色以暖色调为主，不可化冷色调妆面及浓妆艳抹。
- 6、短发者必须定期修剪头发，上班时用定型水稍稍固定，使发型保持最佳状态，头发长过肩膀者应将头发盘起，并用黑色发夹固定。
- 7、上班时特别是客人来访时不能做抓头发，整裙子，抓衣角，打哈欠，掏耳朵，挖鼻孔等不雅动作。

（4）工作时间

- 1、全年无休，每天实行 10 小时工作制，便于业主报修。

（七）项目经理岗位职责及操作流程

岗位职责

- 1、根据甲方要求制定相关管理制度及操作流程。

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

**操作流程**

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

**（八）人员要求**

投标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。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。

**服务工时需求**

序号	服务区域	工种名称	服务内容	服务时间	累计月工作时长 (小 时)
1	恬润新苑 小区	项目经理	每周 5 天,负责项目日常运行管理。 (具备机动车驾驶证)。	8:00-17:00(包含 1 小时用餐时间)	174
2		客服	每周工作 7 天, 双岗, 做六休一, 熟悉掌握客户接待管理的整体运作	8:00-18:00(包含 1 小时用餐时间)	626

			流程，善于沟通及紧急事情的处理能力，负责小区访客或者投诉对象的接待、客服接待、业主报修。		
3		保安（南门）	24 小时值班，三班二运转，每周 7 天，负责当值期间的人员、访客人员、人员及车辆进出管理。	7:00-19:00（（包含 1 小时用餐时间） 19:00-7:00（（包含 1 小时用餐时间）	730
4		保安（北门）	24 小时值班，三班二运转，每周 7 天，负责当值期间的人员、访客人员、人员及车辆进出管理。	7:00-19:00（（包含 1 小时用餐时间） 19:00-7:00（（包含 1 小时用餐时间）	1460
5		商铺巡逻	24 小时值班，三班二运转，每周 7 天，负责当值期间的紧急事件的协助处理，公共秩序管理，消防安全防范管理，二次装修管理，突发事件处置管理，交通车辆管理。	7:00-19:00（（包含 1 小时用餐时间） 19:00-7:00（（包含 1 小时用餐时间）	730
6		监控	24 小时值班，三班二运转，每周 7 天，负责当值期间的紧急事件的协助处理，监控中心管理，消防安全防范管理，需具备消防管理员证。	7:00-19:00（（包含 1 小时用餐时间） 19:00-7:00（（包含 1 小时用餐时间）	730
7		商铺门岗	24 小时值班，三班二运转，每周 7 天，负责当值期间的人员、访客人员、车辆管理进出管理、紧急事件的协助处理，突发事件处置管理。	7:00-19:00（（包含 1 小时用餐时间） 19:00-7:00（（包含 1 小时用餐时间）	1460
8		小区巡逻	24 小时值班，三班二运转，每周 7 天，负责当值期间的紧急事件的协助处理，公共秩序管理，消防安全防范管理，二次装修管理，突发事件处置管理，交通车辆管理。	7:00-19:00（（包含 1 小时用餐时间） 19:00-7:00（（包含 1 小时用餐时间）	730
9		保洁	白班，做六休一，负责小区、商铺及公共区域的清洁工作、负责辖区周边道路区域内的清洁工作、负责辖区内物品的清洁工作、接受客服的工作监督、根据制定的工作操作流程完成每天工作	6:00-10:30 13:00-16:30	9298

10		设备维修	白班,做五休二,16 小时夜间值班,负责小区应急维修,公共区域日常维修,设施、设备的维修保养,设备机房管理,设施、设备安全运行管理,能源管理,具有电工证书不少于 2 人。	8:00-17:00(包含 1 小时用餐时间) 值班 17:00-8:00	696
11		绿化维护	每周 7 天,负责公共区域乔木、灌木、绿篱、草坪的养护及办公区域绿植的养护、修剪、更新,院内道路清扫。	8:00-17:00(包含 1 小时用餐时间)	1217
12	塔汇集镇 5 个小区及自建小区保洁服务	保洁	白班,做六休一,负责小区及公共区域的清洁工作、负责辖区周边道路区域内的清洁工作、负责辖区内物品的清洁工作、接受主管的工作监督、根据制定的工作操作流程完成每天工作	6:00-10:30 13:00-16:30	936
合计					18787

### （九）服务质量考核

由镇城建中心牵头,会同塔汇居委会、恬润新苑第一、第二社区居委及镇相关部门(单位)制定考核细则,根据结果考核支付费用。考核内容由定量指标和定性评价组成。定量指标由环境卫生、绿化养护、小区物业、街面秩序、保安月考核等项目构成。定性评价由人员管理、基础台账、投诉信访情况等项目构成。总分为 100 分,每月考核一次,每季度汇总一次,根据汇总后的季度平均得分支付相应的服务费。考核基准分为 80 分,考核结果不满基准分每下降一分,扣减服务费 2000 元,以此类推,全年最高可扣 20 万元。考核满 80 分为合格,一季度一考核,如连续三次考核不合格的,业主方有权终止服务合同。

### 街镇对物业服务企业的物业管理服务情况的汇总表

小区名称:

物业服务企业:

序号	考核内容	基础分数	考核得分
1	环境卫生考核指标(镇环卫公司负责)	15	



2	绿化养护考核指标（上海浦江绿化建设有限公司负责）	10	
3	小区物业考核指标（镇物业公司负责）	10	
4	城市管理考核指标（镇综合行政执法队负责）	10	
5	保安考核指标（派出所负责）	10	
6	小区物业考核指标（恬润新苑第一居委会负责）	15	
7	小区物业考核指标（恬润新苑第二居委会负责）	15	
8	塔汇集镇 5 个小区及自建小区保洁服务指标（塔汇居委会负责）	5	
9	定性指标（城建中心负责）	10	
综合得分			

### 石湖荡镇恬润新苑综合管理服务项目服务质量考核细则

#### 一、考核管理单位和实施单位

（一）考核管理单位为镇城建中心；

（二）考核实施单位为镇环卫有限公司、上海浦江绿化建设有限公司、镇物业管理有限公司、镇综合行政执法队、镇派出所、恬润新苑第一居委会、恬润新苑第二居委会、塔汇居委会；

（三）考核监管单位为恬润新苑第一、第二居委会、塔汇居委会。

#### 二、考核对象和内容

（一）考核对象为恬润新苑综合管理服务项目中标方。

（二）考核内容由定量指标和定性评价组成。定量指标由环境卫生、绿化养护、小区物业、街面秩序、保安月考核等项目构成。定性评价由人员管理、基础台账、投诉信访情况等项目构成。

### 三、考核方法和形式

（一）根据环境卫生、绿化养护、小区物业、街面秩序、保安管理的常态要求，对中标方提供的服务质量进行检查，并根据考核细则进行评分。

（二）考核方式由日常检查和专项检查相结合，以日常检查为主，专项检查为辅。

（三）定量指标每月进行一次考核，考核分为 100 分，各定量指标项目按分值计入月考核分；定性指标每季度考核一次，考核分为 10 分。每季度产生一次季度总评（百分制）。

### 四、考核结果的应用

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

总分为 100 分，每月考核一次，每季度汇总一次，根据汇总后的季度平均得分支付相应的服务费。考核基准分为 80 分，考核结果不满基准分每下降一分，扣减服务费 2000 元，以此类推，全年最高可扣 20 万元。考核满 80 分为合格，一季度一考核，如连续三次考核不合格的，业主方有权终止服务合同。考核指标详见附件。

### 五、其他

各项考核指标将根据区有关部门对我镇的考核标准的变更而做相应的调整。

附件：

- 1、环境卫生考核指标（镇环卫公司负责）；
- 2、绿化养护考核指标（上海浦江绿化建设有限公司负责）；
- 3、小区物业考核指标（镇物业公司负责）；
- 4、城市管理考核指标（镇综合行政执法队负责）；
- 5、保安考核指标（派出所负责）；
- 6、小区物业考核指标（恬润新苑第一居委会负责）；
- 7、小区物业考核指标（恬润新苑第二居委会负责）；
- 8、塔汇集镇 5 个小区及自建小区保洁服务指标（塔汇居委会负责）
- 9、定性指标（城建中心）。

#### 附件 1：环境卫生考核指标（环卫公司负责）

序号	考核项目	考核内容	分值	评分细则	备注
1	道路保洁 (50 分)	路面与沟底	20	路面或沟底有各类零星垃圾、粪便、污水、污物、小包垃圾等每处扣 1 分。	
				路段内泥沙明显、路面不见本色，污染面积 3 平方以下每处扣 3 分；3 平方以上每处扣 10 分。	
				窨井进水口不洁，格栅沟眼不通等每处扣 1 分。	
		商圈路面	15	商圈路面有暴露垃圾 3 平方以下扣 3 分。	
				商圈路面有暴露垃圾 3 平方以上扣 10 分。	

				商圈路面及行道树树穴内有零星垃圾、粪便、小包垃圾等每处扣 1 分。	
				绿化带内有白色垃圾每处扣 1 分。	
		垃圾容器	5	道路废物箱严重破损、分类标识破损每处扣 2 分。	
				废物箱周边有垃圾、油污，废物箱箱门敞开未关闭每处扣 1 分。	
				环卫垃圾桶游街、桶体不洁等每处扣 1 分。	
		工具机具	5	保洁工具、机具使用不规范、容貌不整洁每次扣 1 分。	
		服务规范	5	保洁人员未按规定着装、作业时间内离岗脱岗、聚众聊天、作业扰民等每次扣 1 分。	
2	沿街商铺生活垃圾上门收集与道路废物箱分类收集 (25 分)	沿街商铺生活垃圾上门收集	20	有垃圾分类或上门分类收集宣传内容，商铺员工知晓率高。没有宣传内容的扣 1 分；完全不知晓的扣 1 分；知晓但不了解细节（如收集方式、时间、频次）扣 1 分。	
				生活垃圾分类存放且分类实效良好。分类收集容器无任何标识的扣 1 分；分类实效不佳的扣 1 分；未按产生的垃圾种类设置分类收集容器或存放区域的扣 2 分。	
				商铺周边无明显零散垃圾、袋装垃圾，发现成堆或小包垃圾每处扣 1 分。	
				发现混装混运或经举报查实混装混运的扣 10 分。	
				执行“不分类不收运”不力，收运实效不佳的扣 2 分。	
				未按要求实施上门收集（收集时间、收运频次与规定或约定不符），或收集时间内存在无故不收、漏收的商户的每户扣 1 分。	
序号	考核项目	考核内容	分值	评分细则	备注
2	沿街商铺生活垃圾上门收集与道路废物箱分类收集	沿街商铺生活垃圾上门收集		建立每日收运台账以及检查反馈考核等相关制度，未建立的扣 2 分，制度不全扣 1 分。	
				收运装备车辆和容器整洁规范，装备车辆未张贴分类标识的每处扣 1 分；标识错误的每处扣 1 分；装备车辆和容器明显不洁的每处扣 1 分。	
		道路废物箱分类收集	5	道路废物箱设置规范，箱体完好。设置不规范扣 1 分；有破损、严重锈蚀的每处扣 1 分。	
				废物箱分类标识不规范每张扣 1 分；分类标识有明显污渍、破损的每张扣 1 分。	

				<p>废物箱箱体大面积污渍和积尘的扣 1 分；周边有零星垃圾或小包垃圾扣 1 分；废物箱满溢扣 1 分。</p> <p>废物箱分类收集容器内垃圾分类实效良好，发现可回收物内含有大量干垃圾的每处扣 2 分。</p> <p>落实分类收集车辆，发现废物箱垃圾收集过程中混装混运或经举报查实混装混运的扣 5 分；收集车辆没有明显物理分隔的扣 2 分。</p> <p>分类收集车辆车身干净整洁，标识清晰规范。未张贴标识、标识错误的每处扣 1 分；标识不清晰或有破损的每处扣 1 分；车容车貌不洁的扣 1 分。</p>	
3	垃圾房保洁 (25 分)	垃圾箱房 保洁与周边 环境	10	垃圾箱房内外地面有垃圾散落、污迹污水或存在明显异味，污水沟渠水体黑臭，垃圾残留，发现一处扣 1 分。	
				分类桶桶身整洁干净，内外壁及底部有污垢扣 1 分。	
				垃圾箱房门敞开未关闭或各类垃圾未堆放在指定区域发现一处扣 1 分。	
				垃圾箱房垃圾满溢未及时清运，发现一次扣 2 分；各类垃圾堆放点标识缺失不规范发现一处扣 1 分；堆放点内各类垃圾混装混运发现一次扣 10 分。	
				垃圾箱房周边环境脏乱、乱堆物，墙面乱张贴乱涂写发现一处扣 1 分。	
				垃圾箱房内部乱堆物、环境脏乱差或挪作他用，发现一次扣 10 分。	
		垃圾箱房 设施设备	5	垃圾箱房未设置“六定”标识牌或设置不规范每处扣 1 分。	
序号	考核项目	考核内容	分值	评分细则	备注
3	垃圾房保洁	垃圾箱房 设施设备		垃圾桶分类标识破损或不清晰，发现一处扣 1 分；垃圾箱房破损、残缺、铁门锈蚀达 20%，发现一处扣 1 分，垃圾箱房通风不畅、水龙头滴漏发现一处扣 1 分。	
		垃圾分类 实效	10	四分类成组设置，缺少任意一种，扣 5 分。	
				分类桶标识清晰规范，按指定区域摆放有序，发现缺损不规范每处扣 1 分。	

				垃圾分类纯净度高，湿垃圾纯净度 95%，抽查 5 组干湿垃圾桶，有少量混杂每个桶扣 1 分，大量混杂的每个桶扣 2 分；可回收和有害垃圾抽查各一个桶，不达标的扣 1 分。	
				垃圾房管理制度、标准规范、垃圾分类责任书和公示牌上墙，缺失破损每处扣 1 分。	
总分			100		

附件 2: (1) 绿化养护 (绿地) 考核指标 (绿化公司负责)

序号	考核项目		考核内容	考核 分值	评分细则	备注
1	绿地景观 (10 分)		绿地保存率 100%，景观面貌整体良好，调整及时有计划，无违规操作、侵占绿地、毁绿现象。	10	绿地枯死裸露、侵占绿化、毁绿发现一处满一平方米，扣 1 分。	
2	植物 (35 分)	乔木	无死株（濒死株），无明显倾斜，树冠饱满，长势好。	10	树木支撑、牵拉、绑扎每季检查、发现松脱、损枝存在隐患，发现一处扣 2 分。	
		灌木	无死株（濒死株），树冠饱满，适季开花，长势好。	10	10 天内对残花及时修整，清除萌蘖枝、保持树形整体圆润饱满。未及时修剪清理扣 1 分。	
		草坪	长势良好，无明显杂草，草坪切边规范。	10	地被切边深度、宽度≤15cm，与园路、地面边口整齐。5-7 月份，每月修剪不少于 2 次；其余月份，每月修剪不少于 1 次，漏一次或发现切边不规范满 3 处扣 2 分。	
		地被花卉	地形饱满，栽植规范，花境层次错落有致，花坛布置效果好。	5	无枯枝枯叶、修剪及时。花灌木花后 10 内及时修剪。无按照季节、时间节点，发现一处扣 2 分。	
3	有害生物 (10 分)		无明显病虫害、杂草。	10	单种乔木病虫害受害株数≤3 株，单种灌木病虫害受害株数≤10 株，单种地被或绿篱植物病虫害受害面积≤1m2，发现一处扣 2 分。	
4	土壤覆盖 绑扎支撑 (5 分)		土壤无板结，无明显石砾，施肥有计划，绑扎支撑规范，无嵌入树干现象。	5	土壤无板结，干旱季节抗旱浇水每周不少于 2 次。植物绑扎不规范，存在安全隐患，有明显石砾，发现一处扣 1 分。	
5	设施 (5 分)		设施设置协调，维护完好无缺失。	5	花镜、花台、花箱等设施损坏不及时修理发现一处扣 1 分。	
6	保洁及其他 (10 分)		绿地内无生活、建筑垃圾，绿地、广场、道路排水通畅，重要位置无黄土裸露。	10	绿地范围内发现彩色垃圾，积水，有一处扣 1 分。	
7	作业规范 (25 分)		绿化补种施工规范	5	无及时补种、规范补种发现一处扣 1 分。	
			植物修剪适季 适树技术规范	10	无按季节修剪、不规范修剪发现一处扣 3 分。	
			养护作业操作规范	10	违规作业、无工完场清发现一次扣 2 分。	
总分				100		

附件 2: (2) 绿化养护 (行道树) 考核细则 (绿化公司负责)

序号	考核项目	考核内容	考核 分值	扣分标准	备注
1	补种 (5 分)	补种适季及时，品种一致，规格基本一致，无死株、无缺株，长势好	5	春季 4 月 30 日前、秋季 11 月 30 日前补种完成. 未及时补种发现一棵扣 1 分。	
2	树体 (30 分)	树体整体挺直，树枝不影响行人、车辆通行，分支点基本统一	10	树枝树体影响安全隐患有一处扣 1 分。	
		树体无异物嵌入或缠绕、无晾晒	5	发现一处扣 1 分。	
		树体无枯枝烂头或枝条折损、萌孽枝	10	未及时清理、剥萌芽枝，满 10 棵扣 1 分。	
		基本无未处理的树洞，无明显倾斜	5	未及时补树洞和创面保护，发现一处扣 2 分。	
3	树冠 (20 分)	树冠基本圆整统一	10	影响树冠整齐，有 10 处扣 1 分。	
		与各项公用设施无明显矛盾	10	影响公共设施，未及时修剪，有一处扣 3 分。	
4	病虫 (15 分)	无明显病虫危害状况	15	无明显病虫害危害，做好方翅网蝽、白粉病、煤污病、星天牛等重点有害生物防控。无及时防控扣 5 分。	
5	保洁 (5 分)	树穴无杂草、垃圾	5	发现一处扣 1 分。	
6	附属设施 (15 分)	树穴覆盖规范，设施完好，无空秃和缺失，无安全隐患	10	无及时修复、树穴不规范有一处扣 1 分。	
		支撑绑扎规范	5	不规范绑扎有一处扣 1 分。	
7	作业 (10 分)	养护技术规范、措施到位	5	违规操作修剪、种植、防台措施不到位扣一分。	
		养护作业操作文明规范	5	无工完场清有 1 次扣 1 分。	
总分			100		

注: 绿化养护考核分共 100 分, 行道树养护、绿地养护各占 50%。

附件3： 小区物业考核细则（物业公司负责）

序号	考核项目	考核内容	分值	评分细则	备注
1	规章制度 (20分)	建立物业入伙制度（临时用电用水、装修管理等）	5	制度、工作标准建立健全符合5分，每发现一处不完善扣1分；未制定具体的落实措施扣2分，未制定考核办法扣3分。	
		制订服务公约	5		
		建立管理服务制度与岗位职责	5		
		建立紧急事件预案，并有效运作	5		
2	服务形象 (20分)	服务人员统一着装	8	发现一人次不符合扣1分	
		服务人员举止文明、服务热情、严守岗位	8	发现一人次不符合扣1分	
		服务人员熟悉区域情况	4	发现一人次不符合扣1分	
3	环境卫生 (20分)	环卫设施设备外观整洁完好	4	发现一处不符合扣1分	
		道路、场地、楼道等公共部位无明显纸屑、垃圾	4	发现一处不符合扣1分	
		小区内无乱设摊点、乱设广告牌、乱堆放现象	4	发现一处不符合扣1分	
		公共设施设备无蛛网、浮尘	4	发现一处不符合扣1分	
		垃圾房每日一清	4	发现一处不符合扣1分	
4	公共秩序维护及安全防范 (20分)	安全秩序护卫人员统一着装，训练有素，举止规范	4	发现一人次不符合扣0.5分	
		实行24小时巡逻，确保道路畅通	4	不定期抽查，脱岗30分钟以上，每次扣4分	
		早晚高峰站立形象岗、指挥交通	4	不定期抽查，发现一次不符合扣0.5分	
		街面车辆管理有序停放	4	发现一处不符合扣0.5分	
		1、对业主或物业使用人（商家）违法搭建、违章装修等行为及时制止、对不听劝阻上报甲方，有记录； 2、无自身违法搭建、违章装修等行为。	4	1、对业主或物业使用人（商家）违法搭建、违章装修等行为未及时制止，不作为，发现一次扣1分； 2、自身违法搭建、违章装修等行为，发现一次扣4分。	
5	绿化养护 (20分)	花草树木长势良好、修剪整齐，无枯死、大面积虫害与缺损	8	发现一处扣1分	
		绿化带无明显杂物、垃圾	7	发现一处扣1分	
		按季节喷洒农药，防治虫害	5	发现一次不喷洒扣5分。	
总分			100		



附件 4：城市管理考核指标（城管中队负责）

序号	考核项目	考核内容	分值	评分细则	备注
1	占道设摊、跨门经营	管理区域无擅自占道设摊经营、宣传，无跨门经营等影响市容环境卫生等现象。	10	每发现一处扣 1 分	
2	乱悬挂、乱晾晒、乱堆物	管理区域内主要道路的树木和护栏、电线杆等公共设施上无吊挂、晾晒物品，主要道路、绿化带等公共区域无乱堆物现象。	10	每发现一处扣 1 分	
3	乱张贴、乱刻画、乱涂写	管理区域内建筑物、电线杆、树木、公共设施无张贴广告、悬挂商品、乱涂乱刻现象。	10	每发现一处扣 1 分	
4	店招、店牌设置规范	管理区域内门店无明显违规或安全隐患招牌，无占道摆放灯箱或一店多招等现象。	5	每发现一处扣 1 分	
5	夜排档扰民	管理时间内无夜排档扰民、无排挡用具占道。夜排档垃圾成堆堆放，未及时发现，未上报相关部门。	5	每发现一处扣 1 分	
6	车辆停放	管理区域内无非机动车随意停放现象。	5	每发现一处扣 0.5 分	
7	装修垃圾	管理区域内装修垃圾无散乱堆放、无彩条布围栏，督促业主及时清运装修垃圾。	5	每发现一处扣 1 分	
8	乱倒生活、餐厨垃圾	管理区域内无偷倒生活垃圾、餐厨垃圾现象。存在成堆成片垃圾，未及时发现、未及时上报有关部门并处理。	5	每发现一处扣 2.5 分	
9	违法搭建	管理区域内新增违法搭建未及时发现、未第一时间制止、未及时上报有关部门。	10	每发现一处扣 2 分	
10	破墙开店、违规装修	管理区域内存在违规装修（例如新增破墙开店、破坏承重墙等）未及时发现、未第一时间制止、未及时上报有关部门。	10	每发现一处扣 2.5 分	
11	占绿毁绿	管理区域内新增占绿毁绿现象未及时发现、未第一时间制止、未及时上报有关部门。	10	每发现一处扣 2 分	
12	媒体曝光	是否出现负面影响被媒体、政务网曝光或其他相关部门的点名批评现象。	5	每发现一处扣 2.5 分	
13	每周汇报	每周向综合行政执法队汇报所管辖区域内的工作情况	4	逾期完成一次扣 1 分	
14	突发性事件	发生突发性事件，必须及时到达指定位置，接受统一安排调度	4	未及时到位并接受调度的一人一次扣 1 分	
15	奖励项目	日常工作中得到区、镇相关部门及市民代表表扬的。	2	每发现一处奖励 1 分	

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

附件 5：恬润新苑物业保安考核指标（派出所负责）

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

附件 6：小区物业考核指标（恬润新苑第一居委会负责）

序号	考核项目	考核内容	分值	评分细则	备注
1	规章制度 (20 分)	建立物业入伙制度（临时用电用水、装修管理等）	5	制度、工作标准建立健全符合 5 分，每发现一处不完善扣 1 分；未制定具体的落实措施扣 2 分，未制定考核办法扣 3 分。	
		制订服务公约	5		
		建立管理服务制度与岗位职责	5		
		建立紧急事件预案，并有效运作	5		
2	服务形象 (20 分)	服务人员统一着装	8	发现一人次不符合扣 1 分	
		服务人员举止文明、服务热情、严守岗位	8	发现一人次不符合扣 1 分	
		服务人员熟悉区域情况	4	发现一人次不符合扣 1 分	
3	环境卫生 (20 分)	环卫设施设备外观整洁完好	4	发现一处不符合扣 1 分	
		道路、场地、楼道等公共部位无明显纸屑、垃圾	4	发现一处不符合扣 1 分	
		小区内无乱设摊点、乱设广告牌、乱堆放现象	4	发现一处不符合扣 1 分	
		公共设施设备无蛛网、浮尘	4	发现一处不符合扣 1 分	
		垃圾房每日一清	4	发现一处不符合扣 1 分	
4	公共秩序维护及安全防范 (20 分)	安全秩序护卫人员统一着装，训练有素，举止规范	4	发现一人次不符合扣 0.5 分	
		实行 24 小时巡逻，确保道路畅通	4	不定期抽查，脱岗 30 分钟以上，每次扣 4 分	
		早晚高峰站立形象岗、指挥交通	4	不定期抽查，发现一次不符合扣 0.5 分	
		街面车辆管理有序停放	4	发现一处不符合扣 0.5 分	
		对业主或物业使用人（商家）违法搭建、违章装修等行为及时制止、对不听劝阻上报甲方，有记录； 2、无自身违法搭建、违章装修等行为。	4	1、对业主或物业使用人（商家）违法搭建、违章装修等行为未及时制止，不作为，发现一次扣 1 分； 2、自身违法搭建、违章装修等行为，发现一次扣 4 分。	
5	绿化养护 (20 分)	花草树木长势良好、修剪整齐，无枯死、大面积虫害与缺损	8	发现一处扣 1 分	
		绿化带无明显杂物、垃圾	7	发现一处扣 1 分	
		按季节喷洒农药，防治虫害	5	发现一次不喷洒扣 5 分。	
总分			100		

附件 7：小区物业考核指标（恬润新苑第二居委会负责）

序号	考核项目	考核内容	分值	评分细则	备注
1	规章制度 (20 分)	建立物业入伙制度（临时用电用水、装修管理等）	5	制度、工作标准建立健全符合 5 分，每发现一处不完善扣 1 分；未制定具体的落实措施扣 2 分，未制定考核办法扣 3 分。	
		制订服务公约	5		
		建立管理服务制度与岗位职责	5		
		建立紧急事件预案，并有效运作	5		
2	服务形象 (20 分)	服务人员统一着装	8	发现一人次不符合扣 1 分	
		服务人员举止文明、服务热情、严守岗位	8	发现一人次不符合扣 1 分	
		服务人员熟悉区域情况	4	发现一人次不符合扣 1 分	
3	环境卫生 (20 分)	环卫设施设备外观整洁完好	4	发现一处不符合扣 1 分	
		道路、场地、楼道等公共部位无明显纸屑、垃圾	4	发现一处不符合扣 1 分	
		小区内无乱设摊点、乱设广告牌、乱堆放现象	4	发现一处不符合扣 1 分	
		公共设施设备无蛛网、浮尘	4	发现一处不符合扣 1 分	
		垃圾房每日一清	4	发现一处不符合扣 1 分	
4	公共秩序维护及安全防范 (20 分)	安全秩序护卫人员统一着装，训练有素，举止规范	4	发现一人次不符合扣 0.5 分	
		实行 24 小时巡逻，确保道路畅通	4	不定期抽查，脱岗 30 分钟以上，每次扣 4 分	
		早晚高峰站立形象岗、指挥交通	4	不定期抽查，发现一次不符合扣 0.5 分	
		街面车辆管理有序停放	4	发现一处不符合扣 0.5 分	
		对业主或物业使用人（商家）违法搭建、违章装修等行为及时制止、对不听劝阻上报甲方，有记录； 2、无自身违法搭建、违章装修等行为。	4	1、对业主或物业使用人（商家）违法搭建、违章装修等行为未及时制止，不作为，发现一次扣 1 分； 2、自身违法搭建、违章装修等行为，发现一次扣 4 分。	
5	绿化养护 (20 分)	花草树木长势良好、修剪整齐，无枯死、大面积虫害与缺损	8	发现一处扣 1 分	
		绿化带无明显杂物、垃圾	7	发现一处扣 1 分	
		按季节喷洒农药，防治虫害	5	发现一次不喷洒扣 5 分。	
总分			100		

附件 8：塔汇集镇 5 个小区及自建小区保洁服务指标（塔汇居委会负责）

序号	考核项目	考核标准与细则	标准分	扣分	得分	备注
1	服务形象	按时到岗，着装统一、整洁。每发现一次不符扣 1 分	10			
2		严格遵守作业时间安排，无迟到早退，工作中闲聊等现象。每发现一次扣 2 分	10			
3		服务人员熟悉区域情况，每发现一次不符扣 1 分	10			
4	环境卫生	环卫设施设备外观整洁完好，每发现一次不符扣 1 分	10			
5		道路、场地、楼道等公共部位无明显纸屑、垃圾。每发现一次不符扣 1 分	15			
6		小区内无乱设摊点、乱设广告牌、乱堆放现象。每发现一次不符扣 1 分	15			
7		公共设施设备无蛛网、浮尘。每发现一次不符扣 0.5 分	10			
8		垃圾房每日一清。每发现一次不符扣 1 分	10			
9		无业主投诉。每发现一次不符扣 1 分	10			
总分			100			

附件 9：定性评价考核细则（城建中心）

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

## 五、物业服务管理方式

1、中标人根据《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、法规与采购人签订物业服务合同，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采购人同意，不得整体转包物业服务内容和职责义务。

2、供应商应在响应承诺中自报考核指标。供应商的报价应包含采购要求的全部管理服务所产生的人工费（包括但不限于成交供应商委派人员工资或高温费、午餐、社会统筹保险金、公积金、保洁工具、维修工具和办公设备、虫害控制、公司管理费、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，且报价即为将来签订合同的价格。

3、中标人应严格按照响应文件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采购人经济损失的，采购人有权提出警告要求整改或赔偿损失。经两次警告仍无改进的，采购人有权终止委托管理合同，责任由成交供应商负责。

4、采购人将每季度对成交供应商进行考核，考核不合格者可终止委托管理合同。

5、物业服务单位在聘用、任命、调整、替换有关主要物业服务管理服务人员之前应征得采购人同意。

6、本次报价采用包干制固定金额报价，应同时报出完成管理服务的价格，其报价中应包含采购要求的全部内容及管理费、税金等一切费用，且报价即为将来签订合同的价格。

7、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。