

项目编号：310107000251215160734-07302673

# 真如镇街道 2026 年机关物业管理服务项目

## 竞 争 性 磋 商 文 件

采购单位：上海市普陀区人民政府真如镇街道办事处

集中采购机构：上海市普陀区政府采购中心  
2026年01月28日

2026年01月28日

# 目 录

第一部分	竞争性磋商公告.....	2
第二部分	供应商须知.....	5
第三部分	采购需求.....	21
第四部分	合同条款.....	40
第五部分	响应文件的组成及部分格式.....	54
第六部分	评审办法.....	78

# 第一部分 竞争性磋商公告

## 项目概况：

真如镇街道 2026 年机关物业管理服务项目的潜在供应商应在上海政府采购网获取采购文件，并于 **2026-02-11 09:30:00**（北京时间）前提交响应文件。

## 一、项目基本情况

项目编号：**310107000251215160734-07302673**

项目名称：真如镇街道 2026 年机关物业管理服务项目

预算编号：0726-00004620，0726-K00004621

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：3760000.00 元（国库资金：3760000 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：包 1-3760000.00 元

采购需求：

包名称：真如镇街道 2026 年机关物业管理服务项目

数量：2

预算金额（元）：3760000.00 元

简要规则描述：提供真如镇街道机关大楼（含主楼及副楼）物业管理服务，包括以安保、保洁、工程维保、绿化租摆服务、电梯维保、除四害、监控、雨污管道疏通清淤、垃圾清运等管理服务。

合同履行期限：2026 年 3 月 1 日至 2027 年 2 月 28 日。

**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：（1）项目专门面向小微企业采购，评审时，小微企业均不执行价格折扣优惠。（2）本项目促进残疾人福利性单位发展，并将其视同小微企业。

3. 本项目的特定资格要求：

（1）具有《自行招用保安员单位备案证明》或自开始保安服务活动之日起 30 日内向上海市公安机关备案的承诺书（格式自拟）；

（2）法人依法设立的分支机构以自己的名义参与投标时，应经由其法人书面授权。法人与其分支机构不得同时参加同一合同项下的政府采购活动；

(3) 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，不得再参加本项目的采购活动；

(4) 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，不得同时参加本项目的政府采购活动；

(5) 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；

(6) 本项目不允许转包。

### 三、获取采购文件

时间：2026-01-30 至 2026-02-06，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

方式：网上获取

售价（元）：0

### 四、响应文件提交：

截止时间：2026-02-11 09:30:00（北京时间）

地点：上海电子投标客户端上传加密标书（纸质文件递交：上海市大渡河路 1668 号 5 号楼A412 室）

### 五、响应文件开启

开启时间：2026-02-11 09:30:00（北京时间）

地点：上海市普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A412 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：

(1) 供应商代表携带与响应文件一致的法定代表人（负责人）证明书或法定代表人（负责人）授权委托书及对应身份证原件出席磋商会；

(2) 本单位不提供上网网络（WIFI），届时请供应商代表持提交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，另请自带无线上网卡及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. 其他事宜：

（1） 根据上海市财政局的规定，本项目招投标工作必须在上海市政府采购云平台上进行。本项目潜在响应人在投标前应当自行了解政府采购云平台的基本规则、要求、流程，具备网上投标的能力和条件，知晓并愿意承担电子招投标可能产生的风险；

（2） 响应人须保证报名及获得竞争性磋商文件时提交的资料 and 所填写内容真实、完整、有效、一致，如因响应人递交虚假材料或填写信息错误而造成的任何损失由响应人承担；

（3） 集中采购机构将会在开标前一个工作日起对响应文件进行统一网上签收，响应人若需撤回已签收的响应文件，应以传真或其它书面形式（须签字并盖章）及时告知集中采购机构；

（4） 投标签收回执不作为判断响应文件数据是否完整、有效的依据。如果响应人发现响应文件存在数据丢失、缺漏、乱码等情况，或在投标过程中遭遇因系统、网络故障等技术原因产生的问题，请及时联系政府采购云平台 95763；政采云平台由上海市财政局建设并管理，政采云有限公司提供技术支持，若响应人因平台系统的故障或缺陷而产生纠纷或造成损失，请与平台管理方上海市财政局及政采云有限公司联系。采购人及集中采购机构仅作为平台使用方，不因此承担任何法律责任。

## 八、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系

### 1. 采购人信息

名称：上海市普陀区人民政府真如镇街道办事处

地址：上海市普陀区芝川路 205 号

联系方式：021-52858534

### 2. 集中采购机构信息

名称：上海市普陀区政府采购中心

地址：上海市普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A411 室

联系方式：021-52564588\*8291/13311799390

### 3. 项目联系方式

项目联系人：薛老师

电话：021-52564588\*8291/13311799390

## 第二部分 供应商须知

### 供应商须知

序号	条款名称	说明和要求
1	采购项目	真如镇街道 2026 年机关物业管理服务项目
2	项目类别	<input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物
3	采购预算金额	人民币 3760000 元整
4	最高限价	最高限价为：人民币 3760000.00 元整
5	采购人	名称：上海市普陀区人民政府真如镇街道办事处 地址：上海市普陀区芝川路 205 号 联系人：葛老师 联系电话：021-52858534
6	集中采购机构	名称：上海市普陀区政府采购中心 地址：上海市普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼A411 室 联系人：薛老师 联系电话：021-52564588*8291/13311799390
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	本项目不允许
9	项目划分包件情 况	本项目不划分包件
10	合同转让与分包	本项目合同不允许转让，不允许违法分包。
11	报价范围和报价方式	(1) ★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进行报价，不能只对部分服务进行报价。若报价有缺项漏项的，按无效响应处理。 (2) 报价方式： 1) 报价币种：人民币报价（含税价）； 2) 供应商所报的响应报价应是总价。
12	是否允许递交备 选响应方案	不允许。★本项目不接受选择性报价，否则将按无效响应处理。
13	严重违法记录情况的 要求	年份要求：前三年； 时间范围：本次首次响应文件提交截止日起计，倒推算日期。

序号	条款名称	说明和要求
14	供应商的类似项目业绩的要求	年份要求：近三年； 时间范围：本次首次响应文件提交截止日起计，倒推算日期。
15	付款方式	详见第四部分合同条款
16	磋商保证金	本项目无需交纳磋商保证金
17	履约保证金	本项目无需交纳履约保证金。
18	现场踏勘	自行踏勘。 注：各响应人可自行踏勘现场及周围环境。以便响应人获取编制响应文件和签署合同所需的所有资料。响应人应承担踏勘现场所发生的自身费用。各响应人应认真踏勘工程实施现场，熟悉区域内的地形、道路及周围的环境，了解一切可能影响投标的因素。凡可能影响投标的，均应考虑在投标标书中。一经中标，响应人不得以不完全了解现场和周围环境情况等为理由而提出额外要求，对所提要求，招标人及招标代理机构不作任何答复与考虑，亦不承担任何责任。
19	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。澄清要求应以书面形式（盖单位公章）在 2026 年 02 月 07 日上午 09:30 时之前传真（021-52564588 转 6133）至集中采购机构并电告手机：13311799390，原件现场送达。
20	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。
21	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。
22	首次响应文件递交截止时间及递交地点	时 间：2026-02-11 09:30:00（北京时间） 地 点：上海电子投标客户端上传加密标书（纸质文件递交：上海市大渡河路 1668 号 5 号楼 A412 室） 注：各供应商在响应文件加密上传后，须及时联系集中采购机构进行签收（磋商截止时间之后，集中采购机构将无法签收），供应商应及时查看签收情况。未签收的响应文件视为投标未完成，响应失败。
23	磋商时间和磋商地点	时 间：2026-02-11 09:30:00（北京时间） 地 点：上海市普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A412 室 ★前来磋商的供应商代表须携带被授权人的身份证等有效的身份证明材料原件。响应文件解密后，采购人或集中采购机构将核对响应文件中的法定代表人（负责人）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

序号	条款名称	说明和要求
		效响应处理。
24	响应文件有效期	自响应文件递交截止之日起 90 个日历天
25	评审办法	综合评分法
26	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。中标人为残疾人福利性单位的，随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。</p> <p>(2) 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》。</p> <p>2) 本项目专门面向小微企业采购，评审时无价格折扣优惠。</p> <p>3) 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 <u>物业管理</u>。</p> <p>4) 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>5) 预留份额的采购项目或者采购包，通过发布公告方式邀请供应商后，符合资格条件的中小企业数量不足 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) 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>7) 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》。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>

序号	条款名称	说明和要求
		<p>8) 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》(财库〔2020〕46号)。</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>

## 第二部分 供应商须知

### 一、总则

#### 1. 概述

1.1 本次采购采用竞争性磋商方式（以下简称磋商），本竞争性磋商文件仅适用于竞争性磋商公告中所述项目。

1.2 “采购人/采购单位”指本项目的需求方上海市普陀区人民政府真如镇街道办事处。

1.3 “集中采购机构”系指上海市普陀区政府采购中心。

1.4 “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。

1.5 “供应商/响应人”系指从采购人或集中采购机构下载、领取竞争性磋商文件，并按照竞争性磋商文件向集中采购机构提交响应文件的单位。

1.6 “成交单位”系指成交的响应人。

1.7 竞争性磋商文件的约束力：供应商一旦报名领取了本竞争性磋商文件并决定参加竞争性磋商，即被认为接受了本竞争性磋商文件的规定和约束，并且视为下载竞争性磋商文件之日起已经知道或应当知道自身权益是否受到了损害。

#### 2. 合格的响应人

2.1 符合《竞争性磋商公告》和第五章响应文件的组成中资格证明文件规定的合格响应人所必须具备的资质条件。

2.2 《竞争性磋商公告》和第五章响应文件的组成中资格证明文件若规定接受联合体报价的，除应符合本章第 2.3 项要求外，还应遵守以下规定：

2.2.1 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。

2.2.2 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。

2.2.3 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。

2.2.4 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。

2.2.5 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。

2.2.6 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。

2.2.7 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. 合格的服务

3.1 响应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。

3.2 响应人提供的服务应当符合竞争性磋商文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

### 4. 竞争性磋商费用

4.1 **供应商应自行承担所有与参加竞争性磋商有关的费用，无论竞争性磋商过程中的做法和结果如何，响应人自行承担所有与之相关的全部费用。**

### 5. 信息发布

5.1 本采购项目需要公开的有关信息，包括竞争性磋商公告、成交结果公示等，采购人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。响应人在参与本采购项目招报价活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，响应人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，是响应人的风险，采购人对此不承担任何责任。

### 6. 询问与质疑

6.1 响应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。对响应人的询问，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。

6.2 响应人认为竞争性磋商文件、招标过程或成交结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对竞争性磋商文件的质疑，应当在其下载竞争性磋商文件之日（以电子采购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。

响应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。

6.3 响应人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交响应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。响应人为自然人的，应当由本人签字；响应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。

6.4 响应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

响应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。

6.5 响应人提起询问和质疑，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规定的，招标人将当场一次性告知响应人需要补正的事项，响应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形式，质疑联系：上海市普陀区政府采购中心，联系电话：021-52564588\*8291/13311799390。地址：上海市普陀区大渡河路1668号5号楼A411室。

6.6 招标人将在收到响应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响应人和其他有关响应人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

6.7 对响应人询问或质疑的答复将导致竞争性磋商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响应人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

## 7. 公平竞争和诚实信用

7.1 响应人在本采购项目的磋商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、给予任何有价值的物质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，包括响应人之间串通竞争性磋商报价等。

7.2 如果有证据表明响应人在本采购项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，采购人将拒绝其报价，并将报告政府采购监管部门查处记录在案。

## 8. 其他

8.1 本竞争性磋商文件仅适用于本次竞争性磋商公告中所叙述的服务项目的采购。本项目采购采用竞争性磋商方式，通过专家评审择优选定最合适的报价单位。

8.2 本《供应商须知》的条款如与《竞争性磋商公告》《采购需求》和《评审办法及评审标准》就同一内容的表述不一致的，以《竞争性磋商公告》《采购需求》和《评审办法及评审标准》中具体规定的内容为准。

## 二、竞争性磋商文件

### 9. 竞争性磋商文件构成

#### 9.1 竞争性磋商文件由以下部分组成：

第一部分 竞争性磋商公告

第二部分 供应商须知

第三部分 采购需求

第四部分 合同条款

第五部分 响应文件的组成及部分格式

第六部分 评审办法

9.2 响应人应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容，并按照竞争性磋商文件的要求提交响应文件。如果响应人没有按照竞争性磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对竞争性磋商文件在各方面作出实质性响应，则报价有可能被认定为无效响应文件处理，其风险由响应人自行承担。

9.3 本竞争性磋商文件以及报价后的响应人编制响应文件是日后签订本项目有关管理工作委托协议的重要依据，也是本项目管理服务委托合同的附件，与合同具有同等法律效力，各响应人必须予以充分重视。

9.4 各响应人应认真了解本次采购的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响磋商报价的资料。一经成交，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由成交人负责。本项目具体内容、要求见本竞争性磋商文件《采购需求》。

9.5 各响应人应按照竞争性磋商文件规定的日程安排，准时参加有关活动。

### 10. 竞争性磋商文件的澄清和修改

10.1 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，以书面形式要求集中采购机构进行澄清。集中采购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。

10.2 提交首次响应文件截止之日前，采购人、集中采购机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进

行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、集中采购机构应当在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足 5 日的，采购人、集中采购机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

10.3 采购人、集中采购机构将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载磋商文件的供应商工作区。

10.4 澄清或修改文件的内容为竞争性磋商文件的组成部分。当竞争性磋商文件与澄清或修改文件就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

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

### 11. 踏勘现场

11.1 采购人若组织踏勘现场的，所有响应人应按《供应商须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。响应人如不参加，其风险由响应人自行承担，采购人不不承担任何责任。采购人不组织踏勘现场的，响应人可以自行决定是否踏勘现场，但须事先预约，便于安排。

11.2 响应人踏勘现场发生的费用由其自理。

11.3 采购人在踏勘现场中口头介绍的情况，供响应人在编制响应文件时参考，采购人不对响应人据此作出的判断和决策负责。

## 三、响应文件的编制

### 12. 响应文件的编写要求及响应文件构成

#### 12.1 响应文件的编写要求

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。

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，采购人和集中采购机构保留向该供应商提出索赔的权利。

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。

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、传输和加密等内容的操作。

12.2 详见第五章响应文件的组成及部分附件。

### 13. 报价的语言及计量单位

13.1 响应人提交的响应文件以及响应人与采购人就有关磋商报价事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的响应文件视同未提供。

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

### 14. 竞争性磋商有效期

14.1 响应文件应从报价之日起，在《供应商须知》前附表规定的竞争性磋商有效期内有效。竞争性磋商有效期比竞争性磋商文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效报价。

14.2 在特殊情况下，在原竞争性磋商有效期期满之前，采购人可书面征求响应人同意延长竞争性磋商有效期。响应人可拒绝接受延期要求而不会导致竞争性磋商保证金被没收。同意延长有效期的响应人需要相应延长竞争性磋商保证金的有效期，但不能修改响应文件。

14.3 成交人的报价书有效期至完成本竞争性磋商文件规定的年度内发生的委托范围内全部管理服务内容并通过资料验收、合格移交和办理完财务审计报批批准之日为止。

### 15. 磋商报价

15.1 响应报价按照采购需求和现场情况结合市场价格以及企业自身实力进行报价，报价中应包括完成本项目所需的人工费、部分材料费、机械费、其他直接费、间接费、有关文件规定的调价、利润、税金和现行取费中的有关费用、材料的差价等全部费用。投标后，供应商由于自身考虑不周、漏报、少报而要求追加报价将不被采购人接受。本次招标中标价即为合同价。在服务期限内，合同价格不因政策、物价上涨等因素而变化。若服务内容发生变化需经区财政批准，否则不予认可。服务期间，采购人根据对服务方的考核情况，有权终止合同或重新组织招标的权利。

投标方必须按照人员配备和工作量，测算全年所提供服务人员的全部费用（包括工资、加班费、伙食费、福利、单位缴金部分等）、管理费用及税费，并考虑服务期内国家、上海市政策性调整、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。如成交，服务费不再作调整，但招标方保留因实际工作量调整而减少服务人员及相应服务费用的权利。

特别说明：响应人在响应报价时，需充分考虑到国家调整职工最低工资保障线的情况以及物价上涨等因素。

### 15.2 报价依据：

本竞争性磋商文件明确的“服务管理”内容、工作期限、工作范围和要求。

本竞争性磋商文件明确的服务标准及考核方式。

其他报价方认为应考虑的因素。

15.3 响应人提供的相关服务，应当符合国家有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。响应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。

15.4 响应人应按照竞争性磋商文件中提供的响应文件格式完整地填写报价一览表、报价明细表和报价构成表等，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

15.5 除《采购需求》中说明并允许外，报价的每一种服务的单项报价以及采购项目的报价总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，采购人均将予以拒绝。

15.6 报价一览表是为了便于采购人报价，报价一览表内容不举行公开报价。报价一览表的内容应与磋商报价明细表内容一致，以报价一览表内容为准。

15.7 竞争性磋商应以人民币报价。

#### 16. 响应文件格式

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。

#### 17. 响应文件制作及签署

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。

#### 18. 响应文件的上传与录入

18.1 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。

18.2 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。

18.3 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。

#### 19. 磋商保证金

本项目不收取磋商保证金。

### 四、响应文件的递交

## 20. 响应文件的送达和递交

20.1 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。

20.2 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、集中采购机构不承担任何责任。

20.3 出现第 10.3 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，则按集中采购机构修改通知规定的时间递交。

20.4 逾期上传的响应文件为无效文件，采购人或集中采购机构将拒绝接收。

20.5 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、编号等字样），在密封后文件的外包装上注明“项目名称、编号、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。

## 21. 响应文件的修改和撤回

21.1 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

21.2 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：在集中采购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。如集中采购机构已签收响应文件，则供应商需先联系集中采购机构项目业务员撤销签收，再进行撤回修改。）

21.3 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。

21.4 响应文件首次递交截止时间以后不得修改响应文件。

21.5 供应商不得在响应有效期期满前撤销响应文件。

## 22. 磋商活动的组织及流程

22.1 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和上网卡登陆上海政府采购网签名并解密响应文件。

22.2 磋商活动遵循下列主要程序和规定

a. ★集中采购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等有效的身份证明材料原件。响应文件解密后，采购人或集中采购机构将核对响应文件中的法定代表人（负责人）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. 集中采购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，集中采购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。采购人、集中采购机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金（如有）。

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。

22.3 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。

## 23. 对响应文件的资格审查和符合性审查

23.1 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。

23.2 资格审查和符合性审查具体内容详见第六部分竞争性磋商办法。

## 24. 响应文件的澄清、说明或更正

24.1 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。

24.2 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。

24.3 供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人（负责人）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（负责人）授权书。

24.4 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。

## 25. 磋商

25.1 整个磋商工作将由磋商小组负责。

25.2 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。

25.3 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，并给与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。

25.4 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。

25.5 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。

25.6 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（负责人）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（负责人）授权书。

## 26. 最后报价

26.1 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）。

26.2 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。

26.3 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。

## 27. 推荐成交候选人

27.1 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。

27.2 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。

27.3 推荐成交候选供应商数量：详见第六部分评审办法。

## 28. 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不得透露给任一供应商或与上述评审工作无关的人员。

## 29. 确定成交供应商

29.1 集中采购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。

29.2 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。

29.3 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。

29.4 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。

29.5 集中采购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。

29.6 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》。

### 30. 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）。

### 31. 签订合同

31.1 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。

31.2 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。

31.3 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。

31.4 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。

### 32. 其他

#### 32.1 履约保证金（如有）

合同签订前，中标人须根据招标文件的规定向采购人提交履约保证金。

## 第三部分 采购需求

### 一、项目基本情况

本项目位于街道机关大楼，其中主楼分A、B二区，地上八层和地下车库，建筑面积 12559.09 平方米，总高度为 32.1 米；副楼是五层，实际使用建筑面积 5100 平方米（使用楼层为 1、3、4 层），副楼总高度 23.90 米。总建筑面积为 17659.09 平方米，服务岗位人数编排 38 人。

（一）人员岗位配置及服务范围如下：

序号	岗位	岗位	班次	每岗位配置人数	配置人数合计	排班	备注
行政管理人員							
1	项目经理	1	常日班	1	1	做五休二	区域调派，30分钟响应
2	会务	1	常日班	2	2	做五休二	
3	管理员	1	常日班	1	1	做五休二	
4	网管	1	常日班	1	1	做五休二	
	小计				5		
日常服务人員							
1	主楼日常保洁	11	常日班	1	11	做五休二	
2	外围日常保洁	1	常日班	1	1	做五休二	
3	门岗保安	5	24小时	4	20	四班三运转	
4	维修及高配	1	12小时	1	2	做一休一	
	小计				34		
人数合计							
	合计				39		

**特别提示：**

1、本项目工作时间周一至周五。

2、相关人员岗位安排及工作时间为建议参考，投标人可根据管理及实际情况提出优化方案，但总人数安排不得低于 39 人。

3、本项目主要服务内容以安保、保洁（包含垃圾清运）、工程维保（水、电、空调、机房、泵房、消防）等相关设备设施及服务为主体职能，监管职能为绿化租摆服务、电梯维保、除四害、监控、雨污管道疏通清淤、垃圾清运等项目的服务。

4、服务期限为：2026 年 3 月 1 日至 2027 年 2 月 28 日。

## 二、 具体工作内容

### （一） 建筑物日常维修、养护、管理

1、物业管理范围房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。

2、大修、装修的施工管理配合与相应水、电、空调使用管理与安全管理。

服务标准：确保物业管理范围房屋完好等级和正常使用：墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；墙地面有碎裂、断裂或缺损的，应在规定时间内安排专项修理。根据房屋实际使用年限和使用情况定期进行安全使用检查，做好检查记录。发现问题及时向业主报告，提出方案和建议经批准后组织实施。遇紧急情况，应采取必要的措施。及时完成各项零星维修任务。单项零星维修时间不超过24小时，合格率为100%。对日常维修、养护记录完整。

### （二） 公共设备维护、保养

公共设备维护、保养的范围：保安监控、消防监控、计算机机房、电梯机房、电梯、泵房、配电房、给排水、复盖面 物业管理范围内所有建筑物设施、部门。有专业或资质要求的工作岗位，其从业人员必须符合国家与上海市相关要求，具备相关的资质证书。

#### 1、给排水、供水系统

（1）建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制定年度设备、设施管理、维修保养计划及总体节能计划；

（2）节约用水，防止冒、滴、漏，大面积跑水事故的发生；

（3）保持供水系统的正常运转，定期检查水泵运转情况；

（4）保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染；

（5）定期检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表，保证其正常运转；

（6）保证排水系统的正常运转，防止阻塞；

(7) 停水预先通知业主及用户，以便做好安排。

服务标准：每日一次对给水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等日常维护，每月检查、保养、维护、清洁一次；二次供水水箱保持清洁卫生，水箱每半年由具备资质条件的专业清洁公司清洗消毒，无二次污染；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。

及时发现并解决故障，维修合格率 100%；给排水系统发生事故时，维修人员在 10 分钟到达现场抢修。一般事故的抢修做到不过夜；一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知；计量器具、压力仪表按规定周期送至质检局校验；未经机关管理中心许可，不得擅自采取地下水或直接从江河缺水。做好节约用水工作。

## 2、电梯系统：

(1) 根据电梯的图纸资料和技术性能制定电梯安全运行和维修保养的规章制度；

(2) 配备指定安全人员对电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和定期检查、维护、保养；

(3) 健全电梯设备档案及修理记录；做（安排）好电梯安全年检工作；

(4) 保持电梯轿厢（包括厢内）、井道、地坑、机房及各梯整流控制柜的清洁；

(5) 保证所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视和修理；

(6) 密切监视和掌握电梯的运行状态，及时做好需变动的电梯运行的制度、管理工作。服务标准：建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，确保电梯按规定时间运行，安

全设备齐全有效，通风、照明及其他附属设施完好；严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程，电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备。电梯由专业资质的电梯维修保养单位定期进行维修保养，并在有效期内运行；轿厢、井道保持清洁；警铃或其他救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装置有效无缺损，电梯运行无异常；电梯机房实现封闭管理，机房内温度不超过设备安全运行环境温度，配备应急照明、灭火器和盘车工具齐全；电梯出现故障，接到报修后专业维修人员应在 30 分钟内到达现场抢修，及时排除故障。电梯设施完好率达到 100%。

## 3、机电、照明及自动化系统管理：

(1) 对物业管理范围内供电系统高、低压电气设备、明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修并根据实际使用情况制定年度总体节能计划；

- (2) 建立严格的配送电运行制度和电气维修制度；
- (3) 供电和维修人员持证上岗。保证 24 小时有人员值班，做到发现故障、及时排除；
- (4) 保证公共使用的照明、指示、显示灯完好；电气线路符合设计、施工技术要求，线路负荷要满足用户的要求、确保发配电设备安全运行；
- (5) 停电限电事先出通知、以免用户措手不及；
- (6) 对临时施工工程有用电管理措施；
- (7) 发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源；
- (8) 负责对路灯、庭园灯电源的操作，保证供电正常；
- (9) 确保物业管理范围内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调换；

服务标准：对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；建立各项设备档案、台帐、维修记录，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实现封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材；设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；供电运行和维修人员必须持证上岗；建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，一般故障排除时间不超过 2 小时，零维修合格率 100%；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要确保完好，确保用电安全；管理和维护好大楼灯光亮化的设施；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限；供电设备完好率达到 99%、弱电设备完好率达到 98%。每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜（箱）、管道、金属构架物接地良好。一年内无重大管理责任事故。

#### 4、消防系统：

- (1) 对火灾自动报警系统：自动喷淋系统；室内灭火栓；排防烟系统；安全疏散、应急系统；防火门系统；二氧化碳等灭火系统进行日常管理和养护维修；
- (2) 按时对消防、喷淋、配电系统做启动测试，管道养护工作。将水管内污水排空，保证消防系统在应急处理中能正常运转，培训有关人员学会应急处理的办法；
- (3) 负责对消防水电设施进行例行保养，定期检查消防栓和消防器械。消防水电设施确保运行良好。

服务标准：严格执行消防法规、建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态；定期检查保养消防设备，维修质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率均为 100%；安全出口、疏散指示灯火灾时应维持 90 分钟以上的照明时间，引路标志完好，紧急疏散通道畅通；消防水带每半年检查一次，应无破损、发黑、发霉现象；联动控制台工作正常、显示正确，系统误报率不超过 3%；消防泵每

月启动一次，每年保养一次；消火栓每月检查一次，保持消防栓箱内配件完好，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次；控制器至少每三年进行一次清洗除尘；消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆；保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；每月对消防设备定期检查一次，重大节日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场；确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证；消防监控系统运行人员必须有消防部门核发的上岗证书；有突发火灾应急预案，经常组织义务消防员的培训，每年组织一次消防火灾演练。

#### 5、空调系统运行维护

- (1) 空调系统的运行管理及设备的日常养护维修；
- (2) 建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用；
- (3) 根据实际使用情况制定年度总体节能计划。

服务标准：定期检查设备运行状态并记录运行参数；定期检查其他附属设备，每年至少清洗、维护保养；定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全；管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象；定期对空调系统设施设备进行能耗统计和分析，做好节能工作；在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须对系统所有设施设备（如电气控制、隔热保温等）进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后方可投入运行；空调系统出现运行故障后，维修人员应在 30 分钟内到达现场实施维修，并做好记录，维修合格率 100%。

### （三） 安保管理要求和服务标准

提供保安服务的单位和从业人员必须符合《保安服务管理条例》相关要求，并在其规定的权限内提供服务。具体内容如下：

- 1、全天候负责区域内正门、边门、区域通道、围墙、区域楼层、楼内公共走道交通及 24 小时保安、巡逻、值勤。
- 2、物业管理范围内来人来访人员通报、登记、证件检查等。
- 3、积极配合公安部门工作，完善监控室管理制度。
- 4、贯彻执行公安部门关于保安保卫工作方针、政策和有关条例。
- 5、坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。
- 6、定期对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查。积极开展防盗、防火宣传。
- 7、保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带、设备用房和各办公楼的各楼层。
- 8、处理各种突发事件。

9、实施三级防火责任制和岗位责任制，建立健全防火制度和安​​全操作制度。

10、定期巡视、更新消防器材和设备，

11、建筑物内严禁焚烧物品。建筑物内的走道、楼梯、出口等部位，保持畅通，严禁堆放物品。

12、保安人员上班时着统一的制服，配戴工作证。执勤人员佩戴对讲机、警棒、电筒等装备。

服务标准：建立传达、保安、公告秩序等管理制度并认真落实，确保物业管理范围内安全和正常的工作环境，严格、证件、登记，杜绝闲杂人员进入物业管理范围。环境秩序良好，维护和保证防盗、防火报警、监控设备的正常运行。对物业管理范围内安全状况进行 24 小时监控，监控记录保持完整，监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；做好安全防范日常巡视工作，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件。重点、要害部位每小时至少巡逻 1 次，发现违法违规行为应及时制止。

#### **（四） 车辆管理**

1、制定停车使用条例，停车管理规定。

2、外来车辆进出辖区需办理登记日期、车牌号码、进出时间。

3、进入辖区停放的车辆，必须停放的划定的车位、车棚内。行车通道、消防通道及非停车位禁止停车。

4、进入辖区的车辆应注意汽车的清洁，严禁鸣笛，限速 5 公里/H 行驶。

5、保安队员严格执行车辆出入规定。

6、保安队员若发现车辆门、窗没关好，速找车主提醒注意。

服务标准：确保车辆进出有记录、停放进出井然有序、车道通畅。凡装有易燃、易爆、剧毒物品或有污染性物品的车辆及其他来历不明车辆严禁驶入管理区内。

#### **（五） 保安人员岗位服务**

1、服务时间：每日 24 小时安保服务（防火、防盗、防破坏），分日、夜两班，日、夜班换岗时间不得晚于北京时间 7:30，投标人也可以根据自身管理经验，提出相应优化方案，采购人保留最终是否采纳其方案的权利。

2、具体服务区域及服务内容：

（1）物业管理范围内和周边的警戒、执勤。

（2）来访人员查验、登记。

（3）进出大楼、资料室的各类物资的查验。

（4）巡逻、防火、消火及其他安全检查工作。

（5）物业范围监控中心 24 小时执勤工作。

- (6) 外来车辆进出辖区内办理登记日期、车牌号码、进出时间。
- (7) 进入辖区的车辆应注意汽车的清洁，严禁鸣笛，限速 5 公里/H 行驶。
- (8) 进入辖区停放的车辆，鼻息停放的划定的车位、车棚内。行车通道、消防通道及非停车位禁止停车。
- (9) 保安队员严格执行车辆出入规定。
- (10) 保安队员若发现车辆门、窗没关好，速找车主提醒注意。
- (11) 确保车辆进出有记录、停放进出井然有序、车道通畅。凡装有易燃、易爆、剧毒物品或有污染性物品的车辆及其他来历不明车辆严禁驶入管理区内。
- (12) 处理各种突发事件。
- (13) 贯彻执行公安部门关于保安保卫工作方针、政策和有关条例。
- (14) 坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

### 3、人员要求：

- (1) 保安人员必须符合《保安服务管理条例》相关要求，接受过专业培训，具有相应的上岗证书，遵纪守法。
- (2) 保安人员上班时着统一的制服，配戴工作证。执勤人员佩戴对讲机、警棒、电筒等装备。

## **(六) 公共绿地和室内绿化、摆花的养护和管理**

- 1、专业的绿化管理，每天浇水，修剪养护树木、花草等，行使正常的养护和管理工作。
- 2、浇水、修剪的范围包括小区内的公共草坪、树木，定期做养护草木工作。
- 3、提供时花、苗木、盆栽及室内绿化、摆花等服务（应列出时花、苗木、盆栽及室内摆花等要求与数量）。
- 4、派专人负责区域内水面、水池（如有的话）垃圾的清理，保持水面清洁、给排水畅通。
- 5、草坪（如有的话）：
  - (1) 春、夏两季每两个月对草坪进行一次修剪，秋、冬两季根据实际情况进行修剪。
  - (2) 基本保证春、夏两季草皮不长于 7 厘米，秋、冬季不长于 10 厘米。
  - (3) 每次修剪后对草皮施肥一次，以氮肥为主，结合磷肥、钾肥等有机肥，保持草坪全年常绿。
  - (4) 草皮杂草每周巡查拔除，做到每平凡米不多于 5 棵杂草。
  - (5) 拾除草坪、花丛内纸屑、果皮等杂物。
- 6、绿篱、树木
  - (1) 修剪绿篱做到平整圆滑，造型优美，修剪下的枝叶应立即清除。

(2) 绿篱、树木春、夏两季每两个月施肥一次，秋冬两季每 3 个月施肥一次，使用复合肥保证长势旺盛。

#### 7、乔灌木、花卉（如有）

(1) 每月巡查，及时修剪枯枝、病虫枝、下垂妨碍观瞻和活动的枝条，修剪下的枝叶要立即清除；

(2) 每 3 个月施肥一次，施用复合肥料，保证长势旺盛。

#### 8、室内盆栽

及时修剪枯枝、残枝，保持室内盆栽常绿不败，有条件则按季节和需要进行定时更换。

#### 9、植保

(1) 提倡生物防治、人工防治，使用农药必须以不伤人体健康为前提，尽量使用高效低毒的农药；

(2) 在使用农药时，必须做好人员保护措施，必须在晴朗无风的天气一次完成，喷药后 4 小时内下雨的，则待天晴后重喷；

(3) 使用小型喷雾器或手动喷雾器，避免药液扩散，影响他人健康；

(4) 上述工作每次完成后，应即时予以记录备案。

服务标准：花草树木生长正常，修剪及时，叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净，托盘无积土。室外绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率 100%。绿地设施及硬质景观完好无损。植物群落完整，层次丰富，黄上不外露，有整体的观赏效果。植物季相分明，生长茂盛；草坪保持平整，高度不超过 5 厘米，草屑及时清理；乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无徒长枝、下垂枝、枯枝，内膛不乱，通风透光；绿篱修剪整齐有型，保持观赏面枝叶丰满。花灌木花后修剪及时，无残花；绿地内立视应无明显杂草，土壤疏松通透；草皮无病斑，植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹；绿地内无垃圾，乔木无树挂；绿地无破坏、践踏及随意占用现象。室内时花、苗木、盆栽及室内摆花等应按时浇水养护，清理、擦拭，保证其鲜亮、造型美观、无枯枝败叶。有专业或资质要求的工作岗位，其从业人员必须符合国家 and 上海市相关要求。

### （七）环境卫生与保洁管理

1、请专业清洁人员组建公共卫生清洁班，每天打扫公告部分做到杂物、废弃物立即清理。

2、楼（区域）内垃圾实行袋装化，在各楼层公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由清洁工清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。

3、区域垃圾实行分类收集（有机垃圾、无机垃圾、有害垃圾），从而达到更高层次的环保效果。

4、及时清扫大区域地面积水、垃圾、烟头等，使地面保持干净、无杂物、无积水等。

- 5、对公共道路上汽车道闸、垃圾筒等定期清洁或清洗，停车场、地面道路定期高压冲洗。
- 6、对设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。
- 7、定期对设施、设备各类金属表层或表面使用专用保洁剂或防锈处理，保持光亮洁净。
- 8、将楼层的垃圾清运、处理，对楼内公共设施进行擦抹保洁。
- 9、对人员出入频繁之地，进行不间断的走动保洁。
- 10、清扫、拖洗属于公共区域室内外的地面。
- 11、擦净、抹净各楼层内会议室、接待室、图书馆、休息室等内的桌、椅台面、文件柜等家具。
- 12、定期清扫各楼天台、设备机房等部门。
- 13、清洗及保洁各楼层的洗手间、更换卫生纸、洗手液、洁瓷精。抹净各类洁具等工作。
- 14、定时手机各楼层内之生活垃圾，并更换垃圾袋，定期清洁垃圾筒等，保持洁净。
- 15、定期、定点、定计划使用专业消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作。
- 16、按时清运、处理垃圾、定时高压冲洗收集站内外墙壁及地面、定期进行灭虫、消毒。
- 17、办公室的清洁。

服务标准：建立物业管理范围内环境管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率 100%。具体区域标准要求如下：

外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窞井内无杂物、无异味；各种标识标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。

绿化带及水池绿地内无杂物，花台表面干净无污渍，水池内水质清澈，池内无漂浮物，池壁无青苔等污垢，水池无异味。

大厅、楼内，公共通道地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印记；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

会议室、接待室地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序。

楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条（缝）干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板积尘、蛛网。

公共卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰面表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘。

蛛网：墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。

开水间及清洁间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无污渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

电梯及电梯厅电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹、地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽。

电器设施、灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

垃圾桶及果皮桶、箱按制定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹；烟灰缸内烟头不应超过 3 个，垃圾不应超过 2/3，内胆应定期清洁、消毒。

消防栓、消防箱，公共设施保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污渍；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍。监控摄像头、门禁器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓表面光亮、无印迹、无积尘，内测无积尘、无污迹。

垃圾中转房 中转房应专人管理定时开放，袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，房内应无明显异味，垃圾日产日清。

设备机房、管道，指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显无污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

## **（八） 节能管理**

在采购人的指导下开展节能降耗工作。

## **（九） 垃圾清运、处理**

1、垃圾清运、处理分为：生活垃圾（有机、无机、有害垃圾）清运处理、督促装修队伍装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。所有垃圾清运处理应符合上海市有关法律、法规规定。

2、垃圾清运、处理的范围分为：

- （1）物业范围之日常办公垃圾
- （3）建筑垃圾由产生部门自行处置
- （4）公共部位上通道、园林、道路等之综合垃圾

3、垃圾清运、处理工作分为：

- （1）每天定时清运、处理 2 次；

(2) 将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

服务标准：垃圾的清运、处理，由物业公司监督四周必须无散积垃圾、无异味，必须经常喷洒药水，防止发生虫害。所有垃圾必须日产日清，清洁人员每天定时到点收集废纸及可再生废弃物进行回收、处理。

#### 4、保洁人员要求：

(1) 保洁员需品行端正、政治履历清白、无违法记录、具备较高的政治素质、道德素质。身体健康、无家庭传染病史，具有相应资质的医疗机构体检合格证书，经过保洁工作的培训并获得上岗证。新进人员不超过 10%。

(2) 其他要求：保洁人员需配备统一服装。自来水、电力、燃气的使用要体现安全、节约、高效的要求。工作结束后要及时关闭水龙头，关闭电源和供气的阀门。中标人应认真配合采购人做好卫生检查工作和突击性卫生清扫工作。

### (十) 污水管理

1、区域内生活污水经污水管道集中排放处理。

2、为保持污水管道通畅，保洁员每月对排水管清扫一次。（明沟每周一次，暗沟每月一次）。其他排水管道每月检查 2 次，如有堵塞应随时处理、疏通、及时采样及分析，保持构筑物进出流、水位正常。判断正常运作采取有力措施。

服务标准：每日一次对排水系统进行检查巡视，定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通，保证汛期道路、设备间无积水和浸泡的现象发生；化粪池每年清理 1 次，每季巡查 1 次。出入口通畅，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场；楼面落水管落水口等保持完好。开裂、破损等及时更换，定期检查；每 2 个月对地下管井清理 1 次，捞起井内泥沙和悬浮物；每季度对地下管井彻底疏通 1 次，清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护栏。清理后达到日视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。污水排放管道（沟渠）应做到无异味、无杂物、不堵塞。无淤积、无蚊蝇繁殖。

### (十一) 会议服务

1、物业管理范围内举办的各类会议、活动提供服务。

(1) 会场布置、会议材料复印、发放，与会人员登记、会议礼仪接待、引导服务等；

(2) 视频、音响保障；

(3) 会议期间开水供应及相关服务；

(4) 会议后会场整体、保洁服务；

服务标准：建立会议室管理制度，制定会议服务规程并认真落实，做好会议室的音响服务，礼仪接待

周到、规范。保证会议期间茶水供应并定时续水，会前会后打扫室内卫生，保持室内整洁，会场布置及时。

#### 2、会务礼仪人员的要求：

(1) 女性，需高中以上学历，受过会务礼仪的专业培训。容貌端庄，身体健康、具有健康合格证。本市户口，有良好的语言表达能力。

(2) 需品行端正、政治履历清白、无违法记录，具备较高的政治素质、道德素质。

### (十二) 有害生物防治卫生管理（若有）

1. 灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂。

2. 科学有效的进行卫生消毒。

服务标准：灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂达到全国爱卫生委员会及上海市爱卫生委员会规定的标准；定期科学有效的对办公区进行卫生消毒。在化学防治中注重科学合理用药，不使用国家禁药品。

### (十三) 公共关系管理

1、主动联系本物业管理范围水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，监理良好关系和应急协调机制。

2、主动联系 物业管理范围公共设备制造供应商，了解设备大修、维护情况，监理良好关系和应急协调机制。

3、制作材质好、外观美的名牌、标牌、告示牌、警示牌等指示牌，与 物业管理范围区域整体设计相呼应。

服务标准：对外与各相关部门建立良好联系，在有事情况下能够获得及时支持与帮助。对内定期了解和满足业主需求，提供服务管理水准。

### (十四) 物业经理要求

1、物业经理的职责：

积极配合采购人后勤物业人员的指导和管理，全面负责物业管理服务的组织、协调等管理工作，确保合同所承诺的各项内容准确履行，圆满完成物业管理的各项目标。作为大楼消防系统的安全责任人。

2、物业经理的要求：

物业经理 1 名，熟悉国家有关法律、法规和物业管理的相关知识，5 年以上的物业经理工作经历，精通设备运行和保养的管理，具有较强的管理能力和人际沟通能力以及处理突发事件的能力，具备较高的政治素质、道德素质。

### (十五) 其他要求

各投标人应具备给排水系统、供配电系统、智能化系统的运行、维护保养、检修经验，并安排具有资质的水电维修工驻扎物业现场进行日常巡查检修，如所在物业服务区域发生类似故障，投标人在接到业主报修通知后，应立即抵达现场进行维修，原则上 24 小时内排除故障、保证使用。发生涉及安全、影响正常办公之类的紧急情况，投标人应在接到采购人通知后 2 小时内使故障设备恢复正常运行。合同将会对上述基本维修项目做相应价格的约定，期间所发生的各项费用，采购人参照合同支付给中标人（中标人应提供相关发票），合同中未尽的项目，双方协商解决。

## （十六） 前期介入

1、详细审阅、熟悉所有物业管理范围，并从物业管理及用户角度对物业管理提出专业管理意见、改进方案。

2、迅速熟悉 大楼机电设备系统、楼宇智能化管理系统、网络系统、IT 基础设施的性能、规格、造型、布置提出专业管理意见和建议。

3、详细了解业主的目前物业状况，并从物业管理及用户的角度提出专业意见和改进方案。

4、对业主提供的图纸、资料、档案等提出专业意见和建议。

5、制定进驻验收标准及物业接收计划，草拟工作日程并调配工程人员按工程进度及质量标准逐步进行验收。

服务标准：迅速熟悉管理区域情况，一旦入驻能立即提供业主所要求的管理与服务，处理各类日常实务和应急实务。

## （十七） 档案管理

1、建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。

2、健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料，及时增加修改资料。

3、建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常运作管理档案。

4、所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱内。

服务标准：所有 物业管理范围管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交业主方。

## 三、 供应商的责任

1、供应商必须在合同签定 7 天内安排全部人员到场。否则每延误一天扣除合同价的 2%作为赔偿，赔偿总额以该项目合同价为限，此承诺必须写进投标文件。

2、实际到场人员不得低于投标配置，人员流动相对固定（人员固定率不低于 70%），且未经采购人允许，不得随意更换投入项目的项目负责人、管理人员，请投标单位自行承诺奖罚措施。为保障工作质量及

派驻人员权益，派驻本项目人员的薪资待遇不低于当地最低工资标准，同时满足采购人的薪资标准。

3、供应商责任期内，应当履行服务合同中约定的义务，因供应商的单方过失造成的经济损失，应当向采购人进行赔偿。

4、供应商向采购人提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于该赔偿或其他要求所导致采购人的各种费用的支出。

5、为了促进物业管理模式有序运作和良性循环，本着“职责明确、责权一致、严格考核、奖优罚劣”的原则，采购方将中标（成交）单位进行年度考核。

#### 四、支付方式

第一期：2026年3月支付合同价15%，即人民币\_\_\_\_\_（小写：¥\_\_\_\_\_元）；

第二期：2026年5月支付合同价25%，即人民币\_\_\_\_\_（小写：¥\_\_\_\_\_元）。支付前采购人将根据考核标准对中标（成交）单位上一阶段服务进行考核，不符合考核要求的，扣除相应服务费用；

第三期：2025年8月支付合同价25%，即人民币\_\_\_\_\_（小写：¥\_\_\_\_\_元）。支付前采购人将根据考核标准对中标（成交）单位上一阶段服务进行考核，不符合考核要求的，扣除相应服务费用；

第四期：2026年10月支付合同价25%，即人民币\_\_\_\_\_（小写：¥\_\_\_\_\_元）。支付前采购人将根据考核标准对中标（成交）单位上一阶段服务进行考核，不符合考核要求的，扣除相应服务费用；

第五期：2027年3月支付剩余10%尾款，即人民币\_\_\_\_\_（小写：¥\_\_\_\_\_元）。支付前采购人将根据考核标准对中标（成交）单位全年服务进行考核，不符合考核要求的，扣除相应服务费用。

注：由成交单位向代管单位支付上一年度合同结束之日至本项目合同签订之日期间的代管费。每次支付前，乙方须先向甲方开具合法的等额增值税专用发票/普通发票。

#### 五、考核标准

1. 本考核体系分为成本、产出、效益、满意度四个指标维度。
2. 考核数据采用数据核查、现场检查、问卷调查等方式。
3. 最终考核结果将与物业服务费支付等直接挂钩。

考核标准附件：

一、成本维度（权重：15分）

目标：评估物业服务的成本控制能力与资源使用效率。

序号	考核内容	评分标准细则	分值	月度得分	阶段均分	数据来源
1.1	人员成本与合规性	5分：人员配置完全符合合同，劳动用工关系规范，工资按时足额发放。 3-4分：基本符合，存在轻微瑕疵且能及时整改。 0-2分：存在擅自减员、用工不规范或拖欠工资等严重问题。	5			人员名册、工资发放记录、随机抽查
1.2	物料与能耗管理	5分：建立物料台账，领用记录清晰。能耗控制有效，无浪费现象。 3-4分：管理基本到位，偶有轻微浪费。 0-2分：管理混乱，存在严重浪费或台账缺失。	5			物料台账、能耗记录、现场巡查
1.3	外包服务成本控制	5分：所有外包服务合同完备、有效。费用支付严格符合预算。 3-4分：合同与支付基本合规，个别流程待优化。 0-2分：存在合同缺失或费用支付不符合预算。	5			维保合同、付款凭证

成本维度季度总分： \_\_\_\_\_ / 15

## 二、产出维度（权重：40分）

目标：评估物业服务的实体工作量与标准达成度。

序号	考核内容	评分标准细则（依据附件服务标准）	分值	月度得分	阶段均分	数据来源
2.1	保洁服务产出	10分：公共区域全天候保持洁净，各项定期清洁计划完成。 7-9分：总体良好，偶有局部不达标并能立即整改。 <6分：多次检查发现多处明显卫生死角或计划未执行。	10			日常巡查、卫生检查记录
2.2	保安服务产出	10分：门岗、巡逻、监控各岗位职责履行到位，记录完整准确。 7-9分：职责履行基本到位，记录偶有疏漏。 <6分：存在空岗、记录造假或管理失控现象。	10			门岗记录、巡逻日志、监控调阅
2.3	维修维护产出	10分：报修响应与完成及时率≥98%，计划性维保100%完成。 7-9分：及时率≥90%，计划维保基本完成。 <6分：响应迟缓，维修质量差，维保计划多次延误。	10			报修平台记录、维保工作单
2.4	会务服务产出	5分：会务服务及时、周到，会场布置符合要求。 3-4分：会务保障基本顺利。 0-2分：出现会议服务差错。	5			会议反馈、绿化现场检查
2.5	专项工作记录	5分：所有专项工作（消防、电梯、空调、水箱、绿化等）按时保质完成，记录齐全。 3-4分：专项工作基本完成，记录基本齐全。 0-2分：有项目未完成或记录严重缺失。	5			专项工作台账、报告

产出维度季度总分： \_\_\_\_\_ / 40

### 三、绩效维度（权重：35分）

目标：评估物业服务的过程质量、响应速度与最终效果。

序号	考核内容	评分标准细则	分值	月度得分	阶段均分	数据来源
3.1	环境与形象效益	10分：环境整洁、美观、无异味；绿化景观维护良好。物业服务有效提升了机关整体形象；在重大活动、迎检等工作中积极配合，贡献突出。 7-9分：环境基本整洁，美观度一般。配合度一般，未出现纰漏。 <6分：环境脏乱，美观度差。因物业问题对机关形象造成负面影响。	10			现场观感、访客反馈
3.2	应急响应与处置	10分：突发事件均能1小时内上报并有效处置。 7-9分：响应处置基本及时有效，演练基本完成。 <6分：出现响应迟缓、上报延误或处置不当的情况。	10			突发事件报告、演练记录
3.3	设备设施完好率	5分：主要设备系统运行正常，无责任性故障。 3-4分：出现短时、轻微故障并能及时修复。 0-2分：因维护不当导致设备长时间停用。	5			设备运行记录、现场检查
3.4	安全管理绩效	5分：季度内无任何安全责任事故。 0分：发生重大安全责任事故（本项及绩效维度总分可直接定为0分）。	5			安全记录、事故报告
3.5	内部管理与培训	5分：团队纪律严明，着装规范，培训计划效果良好。 3-4分：管理基本有序，培训按时完成。 0-2分：纪律涣散，培训缺失。	5			培训记录、日常观察

绩效维度季度总分： \_\_\_\_\_ / 35

#### 四、满意度维度(权重：10分)

目标：评估服务对象的直观感受与评价。

序号	考核内容	评分标准细则	分值	月度得分	阶段均分	数据来源
4.1	随机抽取5份满意度调查	5分：问卷调查平均满意度 $\geq 95\%$ 。 4分：满意度90%-94%。 3分：满意度85%-89%。 0-2分：满意度低于85%。	5			满意度问卷调查
4.2	办公室及分管领导综合评价	5分：领导对季度整体服务工作非常满意。 4分：比较满意，有少量提升空间。 3分：基本满意，存在需要改进的方面。 0-2分：不满意，服务工作存在明显不足。	5			领导评价意见表

满意度维度季度总分： \_\_\_\_\_ / 10

## 阶段考核汇总与奖惩

维度	成本(15)	产出(40)	绩效(35)	满意度(10)	阶段总分
得分					_____ / 100

### 奖惩执行方案（根据阶段总分）：

95 分及以上：本阶段物业管理费全额支付。

90-94 分：支付本阶段物业管理费的 98%。

85-89 分：支付本阶段物业管理费的 95%。

80-84 分：支付本阶段物业管理费的 90%。

低于 80 分：视为“不合格”，不予支付本阶段物业管理费。

年度内连续两个阶段低于 80 分：约谈中标（成交）单位负责人，并加倍扣罚下一阶段费用。

年度内连续三个阶段低于 80 分：启动程序，终止物业服务协议。

## 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]

[供应商信息-联合体]

甲方、乙方根据《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，在平等、自愿的基础上，经协商一致，就甲方委托乙方提供物业管理服务事宜，达成如下协议：

#### 一、服务内容与标准

乙方根据本合同的规定，向甲方提供机关物业管理服务，包括会务支持、日常维保、环境保洁、秩序维护、网络维护、绿植养护及关键设施定期保养，确保物业设施稳定、安全、高

效运行。具体服务内容如下：

### 1. 会务保障

(1) 根据会议通知，提前做好准备工作（包括桌椅摆放、设备调试、环境清洁等）。普通会议提前 60 分钟按要求布置会场，紧急会议在接到通知 30 分钟内完成布置。

(2) 协调好各科室（部门）会议室使用需求。

(3) 会议期间提供必要的现场服务支持。

(4) 会议结束后及时清理、恢复会场，关闭设备并做好使用登记。

### 2. 设施设备及其他类维修

(1) 建立日常维修登记制度，对服务范围内的报修单进行及时跟进维修、验收闭环管理。

(2) 对大楼高压**配电间和水泵房进行日常巡检**，负责大楼公共照明、公共洁具、给排水管道等设施设备维修。

(3) 紧急情况（如跳电、爆管、电梯困人等）立即响应、优先处理，接到通知后 15 分钟抵达现场，采取应急措施，尽快恢复基本功能。及时向物业办公室及党政办汇报情况及进展。

(4) 做好详细巡检维修记录，包括故障现象、处理过程、更换部件、完成时间及维修人员等相关信息。

### 3. 日常设施设备维保

服务内容	服务标准
生活水箱	(1) 每年定期清洗两次，并委托有资质的专业机构进行。 (2) 清洗后按规定进行水质检测，确保用水卫生安全达标。
空调	(1) 每年在制冷季和制热季开始前，各进行一次全面的清洁与保养。 (2) 保障空调系统运行效率，降低能耗，提高舒适度。
电梯	(1) 委托具备相应资质的专业维保单位进行电梯维护保养，每月至少进行两次专业维保，确保电梯安全、平稳运行。 (2) 配合进行年检，确保电梯检验合格标志有效张贴，维保记录齐全。
消防	(1) 每月对服务区域内的消防设施（灭火器、消火栓、喷淋系统、烟感报警系统等）进行一次全面的维保自查。 (2) 确保各类消防设施完好、有效、无遮挡，并处于正常工作状态。

	发现隐患及时处理或报修，并做好检查记录。
<b>绿化养护</b>	每周进行一次绿化养护，保持绿植健康美观，冬季前做好防冻包扎。

#### 4. 环境保洁

项目	服务内容	服务标准
楼内公共区域	地面	(1) 工作日上班前（8:30）对公共区域地面（如大厅、走廊、楼梯）进行一次彻底清扫、湿拖。 (2) 工作日8:30至16:30时段内，进行循环保洁，确保地面干净、光洁、无杂物、无污渍、无水渍（雨雪天气及时放置防滑标志并处理积水）。
	宣传栏、楼梯扶手、栏杆、窗台等	每日擦拭一次，保持表面基本无灰尘、无污迹。
	卫生间、茶水间等公共区域	(1) 工作日上班前（8:30）彻底清扫，进行一次彻底清洁消毒（包括便器、洗手池、台面、镜面、地面等）发现污渍随时处理，8:30-16:30确保包干区域干净整洁 (2) 及时补充洗手液、卫生纸等用品，保持整洁便利
	天花板	春夏季每月除尘不少于两次，秋冬季每月至少一次，日视基本无灰尘、无蜘蛛网
	走廊灭火器箱、消火栓等	工作日擦拭一次，保持干净无尘
	会议室门窗等玻璃	工作日擦拭一次，保持通透清洁
	垃圾清运	实行垃圾分类，工作日定时清运两次
	电梯轿厢	工作日进行擦拭与清扫，保持整洁无异味

	道路地面、绿地、明沟	道路与绿地每日清扫，明沟每月定期清扫一次
	垃圾厢房	工作日清扫并冲洗一次，保持环境清洁卫生

## 5. 秩序维护

服务内容	服务标准
门岗	(1) 严格执行专职门岗24小时值守制度，其中主出入口双人值守，有交接班台账； (2) 对人员进出登记制度，对进出人员实行登记管理，核实身份与事由，并予以引导； (3) 对进出车辆进行登记、疏导，维护出入口秩序，引导车辆规范停放。
巡逻岗	定时在管理区域内巡逻，覆盖 24 小时；巡逻路线应包含重点区域并做好巡逻记录。
应急处理	实行 24 小时监控，遇有异常情况或突发事件时，立即联系相关人员并第一时间赶赴现场，启动应急预案采取有效措施，及时向物业办公室及党政办上报，全力保障服务区域的安全秩序。
安全演练	每年组织不少于一次的应急预案的演练。

## 6. 网络及电脑故障

负责服务区域内网络设备的日常维护，保障网络畅通，配合相关部门开展网络安全教育等。

## 7. 现场人员服务管理

乙方在现场设机关物业办公室，根据实际工作量，派驻物业项目负责人及具有相关资质的工作人员。甲方根据实际情况，有权更换不合格的工作人员，并向乙方发出书面说明，指出具体的不合格理由。乙方应积极配合进行友好协商。对于确认调换的工作人员，乙方应在收到甲方书面通知后【7 个工作日】内予以调换。

## 二、服务期限与服务地点

服务期限：**[合同中心-合同有效期]** 2026年3月1日至2027年2月28日

服务地点：普陀区芝川路205号1、2号楼、普陀区兰溪路1018号

## 三、合同金额与支付方式

本合同金额为人民币 **[合同中心-合同总价大写]** (¥ **[合同中心-合同总价]** 元)，与服务项目有关的所有费用应包含在合同中，甲方不再另行支付任何费用。

为保障工作质量及派驻人员权益，本合同项下物业服务费总价的\_\_\_\_\_%(或具体金额：\_\_\_\_\_元)必须专项用于支付现有派驻本项目的乙方派驻人员的薪资待遇。

乙方承诺，本项目项下乙方派驻人员的薪资待遇应不低于当地最低工资标准，同时满足采购人的薪资标准。

乙方派驻人员为甲方提供本合同约定之外的服务或在工作时间外工作的，视为加班。

加班费的计算与支付标准，应严格按照甲方(真如镇街道办事处)现行有效的加班管理制度及相关规定执行。

加班凭证由甲方指定部门(党政办公室)的书面确认或批准提供(如《加班申请单》《加班确认单》等)。

乙方应根据甲方提供的有效加班凭证，依法足额向相关派驻人员支付加班费。甲方有权在季度考核或费用支付环节，核查乙方支付加班费的情况。

### 费用结算及支付：

第一期：2026年3月支付合同价15%，即人民币\_\_\_\_\_ (小写：¥\_\_\_\_\_元)；

第二期：2026年5月支付合同价25%，即人民币\_\_\_\_\_ (小写：¥\_\_\_\_\_元)。支付前采购人将根据考核标准对中标(成交)单位上一阶段服务进行考核，不符合考核要求的，扣除相应服务费用；

第三期：2025年8月支付合同价25%，即人民币\_\_\_\_\_ (小写：¥\_\_\_\_\_元)。支付前采购人将根据考核标准对中标(成交)单位上一阶段服务进行考核，不符合考核要求的，扣除相应服务费用；

第四期：2026年10月支付合同价25%，即人民币\_\_\_\_\_ (小写：¥\_\_\_\_\_元)。支付前采购人将根据考核标准对中标(成交)单位上一阶段服务进行考核，不符合考核要求的，扣除相应服务费用；

第五期：2027年3月支付剩余10%尾款，即人民币\_\_\_\_\_（小写：¥\_\_\_\_\_元）。支付前采购人将根据考核标准对中标（成交）单位全年服务进行考核，不符合考核要求的，扣除相应服务费用。

注：由成交单位向代管单位支付上一年度合同结束之日至本项目合同签订之日期间的代管费。每次支付前，乙方须先向甲方开具合法的等额增值税专用发票/普通发票。

#### 四、甲方的权利与义务

##### 1. 甲方权利保证

(1) 甲方有权依据本合同及附件对乙方的服务质量进行检查、监督和考核，并对乙方在管理工作中存在的问题提出建议。

(2) 甲方有权得到合同范围内乙方的服务和其服务成果。

(3) 甲方有权监督乙方派驻人员工资、福利的发放情况，有权根据工作需要制定派遣人员工资标准，如甲方发现乙方无故拖欠克扣员工工资、福利，甲方有权依据考核扣分并暂缓支付阶段款，并要求乙方承担因此给甲方造成的损失。

##### 2. 甲方的义务

(1) 甲方须按合同约定按时支付服务费。

(2) 甲方应当履行本合同约定的义务，如违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的直接经济损失。

(3) 甲方应为乙方在本合同项下的物业服务工作提供必要的配合与支持，包括但不限于及时提供与物业服务相关的信息、资料，以及为乙方服务人员进入相关区域提供便利条件。

#### 五、乙方的权利与义务

##### 1. 乙方权利保证

(1) 乙方有权按本合同约定获得服务报酬。

(2) 乙方有权拒绝甲方提出的违反国家法律法规、政策及行业安全规范的要求，且因此被视为违约。

##### 乙方的义务

(1) 乙方保证在其提供的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。

(2) 乙方应对履行本合同所规定的服务以及在履行中因自己违约而给甲方造成的损失承担责任并应当向甲方进行赔偿，累计赔偿总额不应超过酬金总额。但下列情况除外：

①非乙方或乙方人员的行为、过失、违约或失职造成的损失或伤害；

②不可抗力造成的损失

(3) 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。乙方及其雇员不得在执行本合同相关事务中，为自身利益以任何理由索要或接受任何第三方的佣金、回扣、礼金或其他任何形式的利益。

(4) 乙方及其雇员不得以任何形式向甲方工作人员行贿或提供其他不正当利益。未经甲方事先书面同意，乙方及其雇员在本合同履行期间不得从事与本合同服务相冲突的商业或职业活动。

## 六、甲方对乙方的考核标准

本合同附件一《机关大楼物业管理服务绩效考核打分表》是本条款的核心组成部分。甲方将严格按照附件一所载明的考核周期、指标维度、评分标准及数据来源，对乙方提供的物业管理服务质量进行客观、公正地考核。

### 1. 考核实施

考核由甲方（具体实施部门为党政办）负责组织。甲方可通过现场检查、记录核查、设备监测、问卷调查及人员访谈等方式收集考核数据。

考核采取月度跟踪、阶段综合评定的方式进行。乙方应予以积极配合，包括但不限于提供所需记录、台账、接受问询及协助现场检查等。

#### 【人员薪酬发放专项监督】：

乙方须每月按时、足额发放派驻人员的工资。甲方每阶段汇款前乙方须将上一阶段经派驻人员签字确认的工资发放明细表或银行转账记录（或复印件）等薪资发放证明提交甲方备案，接受甲方监督。甲方有权对工资发放情况进行核查，乙方应予以配合。该部分薪资发放证明将作为成本维度中“人员成本与合规性”项的核心考核依据。甲方保留对乙方提交证明真实性及完整性进行核查的权利，并可随机抽取派驻人员进行访谈核实。乙方不得以任何形式干扰或阻碍甲方的核查工作。

### 2. 考核结果确认与异议处理

每阶段考核结束后，甲方应向乙方出具书面的《阶段考核结果通知单》，载明各维度得分、总分及对应的费用支付比例。

乙方如对考核结果有异议，应在收到通知单后5个工作日内向甲方提出书面异议，并附上相关证据材料。逾期未提出异议，视为认可考核结果。

甲方在收到乙方书面异议后，应结合乙方提交的材料对考核结果进行复核，并在 10 个工作日内将复核结论书面通知乙方。该复核结论为最终结论。

### 3. 考核结果与费用支付挂钩

阶段考核总分将直接作为当期服务费用支付的依据，具体支付比例严格按照附件一“阶段考核汇总与奖惩”中约定的方案执行。若在“人员成本与合规性”项中发现乙方存在未按时、足额发放工资，或提交虚假证明等行为，本阶段考核总分直接扣减 10 分，且甲方有权立即暂停支付当期款项，直至乙方完成整改并提供有效证明。

## 七、保密

双方应对因履行本合同而知悉的对方商业秘密及其他未公开信息承担保密义务，此义务不因合同终止而失效。

## 八、违约责任

1. 甲方逾期支付服务费的，应向乙方支付违约金，金额最高不超过逾期支付费用的 5%。

2. 乙方服务未达到约定标准，但未给甲方造成损失的，甲方可以要求乙方整改，乙方达到服务标准后，甲方应支付相应的服务费用。

3. 乙方服务未达到约定标准，给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方限期整改，并可根据附件一的约定扣减相应的服务费用。

4. 乙方在服务期内，**累计两个阶段考核分数低于 80 分，或发生严重违法违规行为，发生重大安全责任事故**，甲方有权单方解除合同并要求赔偿，并向乙方追索最高为合同金额 5% 的违约金。

## 九、争端解决

因本合同发生的争议，双方应协商解决；协商不成的，任何一方均有权向合同履行地有管辖权的人民法院提起诉讼。

## 十、合同附件

本合同包括以下附件：

附件一：《机关大楼物业管理服务绩效考核打分表》

附件与合同正文具有同等法律效力，是进行费用支付与结算的核心依据。

## 十一、合同修改

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。

## 十二、其他约定

本合同一式六份，甲方执四份，乙方执二份，具有同等法律效力。

本合同自双方盖章并经法定代表人或授权代表签字之日起生效。

### [合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

[供应商法定代表人-联合体]

合同签订点：网上签约

考核标准:

一、成本维度（权重：15分）

目标：评估物业服务的成本控制能力与资源使用效率。

序号	考核内容	评分标准细则	分值	月度得分	阶段均分	数据来源
1.1	人员成本与合规性	5分：人员配置完全符合合同，劳动用工关系规范，工资按时足额发放。 3-4分：基本符合，存在轻微瑕疵且能及时整改。 0-2分：存在擅自减员、用工不规范或拖欠工资等严重问题。	5			人员名册、工资发放记录、随机抽查
1.2	物料与能耗管理	5分：建立物料台账，领用记录清晰。能耗控制有效，无浪费现象。 3-4分：管理基本到位，偶有轻微浪费。 0-2分：管理混乱，存在严重浪费或台账缺失。	5			物料台账、能耗记录、现场巡查
1.3	外包服务成本控制	5分：所有外包服务合同完备、有效。费用支付严格符合预算。 3-4分：合同与支付基本合规，个别流程待优化。 0-2分：存在合同缺失或费用支付不符合预算。	5			维保合同、付款凭证

成本维度季度总分： \_\_\_\_\_ / 15

## 二、产出维度（权重：40分）

目标：评估物业服务的实体工作量与标准达成度。

序号	考核内容	评分标准细则（依据附件服务标准）	分值	月度得分	阶段均分	数据来源
2.1	保洁服务产出	10分：公共区域全天候保持洁净，各项定期清洁计划完成。 7-9分：总体良好，偶有局部不达标并能立即整改。 <6分：多次检查发现多处明显卫生死角或计划未执行。	10			日常巡查、卫生检查记录
2.2	保安服务产出	10分：门岗、巡逻、监控各岗位职责履行到位，记录完整准确。 7-9分：职责履行基本到位，记录偶有疏漏。 <6分：存在空岗、记录造假或管理失控现象。	10			门岗记录、巡逻日志、监控调阅
2.3	维修维护产出	10分：报修响应与完成及时率≥98%，计划性维保100%完成。 7-9分：及时率≥90%，计划维保基本完成。 <6分：响应迟缓，维修质量差，维保计划多次延误。	10			报修平台记录、维保工作单
2.4	会务服务产出	5分：会务服务及时、周到，会场布置符合要求。 3-4分：会务保障基本顺利。 0-2分：出现会议服务差错。	5			会议反馈、绿化现场检查
2.5	专项工作记录	5分：所有专项工作（消防、电梯、空调、水箱、绿化等）按时保质完成，记录齐全。 3-4分：专项工作基本完成，记录基本齐全。 0-2分：有项目未完成或记录严重缺失。	5			专项工作台账、报告

产出维度季度总分： \_\_\_\_\_ / 40

### 三、绩效维度（权重：35分）

目标：评估物业服务的过程质量、响应速度与最终效果。

序号	考核内容	评分标准细则	分值	月度得分	阶段均分	数据来源
3.1	环境与形象效益	10分：环境整洁、美观、无异味；绿化景观维护良好。物业服务有效提升了机关整体形象；在重大活动、迎检等工作中积极配合，贡献突出。 7-9分：环境基本整洁，美观度一般。配合度一般，未出现纰漏。 <6分：环境脏乱，美观度差。因物业问题对机关形象造成负面影响。	10			现场观感、访客反馈
3.2	应急响应与处置	10分：突发事件均能1小时内上报并有效处置。 7-9分：响应处置基本及时有效，演练基本完成。 <6分：出现响应迟缓、上报延误或处置不当的情况。	10			突发事件报告、演练记录
3.3	设备设施完好率	5分：主要设备系统运行正常，无责任性故障。 3-4分：出现短时、轻微故障并能及时修复。 0-2分：因维护不当导致设备长时间停用。	5			设备运行记录、现场检查
3.4	安全管理绩效	5分：季度内无任何安全责任事故。 0分：发生重大安全责任事故（本项及绩效维度总分可直接定为0分）。	5			安全记录、事故报告
3.5	内部管理与培训	5分：团队纪律严明，着装规范，培训计划效果良好。 3-4分：管理基本有序，培训按时完成。 0-2分：纪律涣散，培训缺失。	5			培训记录、日常观察

绩效维度季度总分： \_\_\_\_\_ / 35

#### 四、满意度维度(权重：10分)

目标：评估服务对象的直观感受与评价。

序号	考核内容	评分标准细则	分值	月度得分	阶段均分	数据来源
4.1	随机抽取5份满意度调查	5分：问卷调查平均满意度 $\geq 95\%$ 。 4分：满意度90%-94%。 3分：满意度85%-89%。 0-2分：满意度低于85%。	5			满意度问卷调查
4.2	办公室及分管领导综合评价	5分：领导对季度整体服务工作非常满意。 4分：比较满意，有少量提升空间。 3分：基本满意，存在需要改进的方面。 0-2分：不满意，服务工作存在明显不足。	5			领导评价意见表

满意度维度季度总分： \_\_\_\_\_ / 10

## 阶段考核汇总与奖惩

维度	成本(15)	产出(40)	绩效(35)	满意度(10)	阶段总分
得分					_____ / 100

### 奖惩执行方案（根据阶段总分）：

95 分及以上：本阶段物业管理费全额支付。

90-94 分：支付本阶段物业管理费的 98%。

85-89 分：支付本阶段物业管理费的 95%。

80-84 分：支付本阶段物业管理费的 90%。

低于 80 分：视为“不合格”，不予支付本阶段物业管理费。

年度内连续两个阶段低于 80 分：约谈中标（成交）单位负责人，并加倍扣罚下一阶段费用。

年度内连续三个阶段低于 80 分：启动程序，终止物业服务协议。

## 第五部分 响应文件的组成及部分格式

项目编号：

(正本 副本)

# \*\*\*项目

# 响应文件

供应商： (公章)

二〇二六年 月

## 一、响应文件的组成

响应文件由商务标文件、技术标文件两部分组成。

### （一）商务标文件

1. 磋商响应承诺书（格式参见本章附件 1）；
2. 首次报价一览表（格式参见本章附件 2-1）；
3. 首次报价分项报价表（格式参见本章附件 3-1，可自拟）；
4. 商务条款偏离表（格式参见本章附件 4）；
5. 供应商基本情况介绍（格式参见本章附件 5），可另外再附公司简介（如有）；
6. 类似项目业绩清单（格式参见本章附件 6），后附证明材料；
7. 优惠承诺书（如有，自拟）；
8. 供应商的资格证明文件：
  - A. 营业执照复印件；
  - B. **（如有）**法人依法设立的分支机构以自己的名义参与投标时，应经由其法人书面授权。法人与其分支机构不得同时参加同一合同项下的政府采购活动；
  - C. 具有《自行招用保安员单位备案证明》或自开始保安服务活动之日起 30 日内向上海市公安机关备案的承诺书（格式自拟）；
  - D. 法定代表人/单位负责人直接参与的应提供法定代表人/单位负责人证明书及身份证（正反面）；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及被授权人身份证（正反面）（格式参见本章附件 7-1、7-2）；
  - E. 未被列入“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和中国政府采购网([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的截图（供应商无需提供，以采购人或集中采购机构工作人员于响应文件递交截止时间后，评审前查询为准）；
  - F. 中小企业声明函（格式参见本章附件 7-3）；
  - G. **（如有）**残疾人福利性单位声明函（格式参见本章附件 7-4）；
  - H. 无重大违法记录承诺书（格式参见本章附件 7-5）；
  - I. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式参见本章附件 7-6）；
  - J. 供应商书面声明（格式参见本章附件 7-7）；
9. 保密协议（（格式参见本章附件 8）。
10. 供应商认为需加以说明的其他内容。

## （二）技术标文件

1. 需求理解、重难点分析（格式内容由供应商自拟）；
2. 物业服务方案（格式内容由供应商自拟）；
3. 项目组织架构和人员配备情况（格式参见本章附件）；
4. 内部人员培训方案（格式内容由供应商自拟）；
5. 保密制度（格式内容由供应商自拟）；
6. 档案管理制度（格式内容由供应商自拟）；
7. 沟通协调机制（格式内容由供应商自拟）；
8. 工具用具配置情况（格式内容由供应商自拟）；
9. 服务质量保证措施（格式内容由供应商自拟）；
10. 应急预案（格式内容由供应商自拟）；
11. 特色服务（格式内容由供应商自拟）；
12. 供应商认为需加以说明的其他内容（格式内容由供应商自拟）。

## 二、响应文件部分格式附件

### (一) 商务部分响应文件

#### 附件 1 磋商响应承诺书 (格式)

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/负责人或授权代表签字或盖章:

日期:

附件 2-1 首次报价一览表（格式）

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

货币单位：元/人民币

真如镇街道 2026 年机关物业管理服务项目包 1

服务期限	其他优惠承诺	备注	报价(大写)(总价、元)	报价(小写)(总价、元)

磋商响应单位（加盖公章）：

法定代表人/负责人或授权代表签字或盖章：

日 期：

**注：**响应报价包含提供服务直至达到要求结果及达到要求结果所需付出的其他直接费用等所有费用。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。

附件 2-2 最后报价一览表（格式）

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

货币单位：元/人民币

1	最后报价	总报价小写：
		总报价大写：
2	首次参考报价	总报价小写：
		总报价大写：
3	服务期限	
4	其他澄清或承诺	

磋商响应单位名称（加盖公章）：

法定代表人/负责人或授权代表签字或盖章：

日 期：

**注：**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法定代表人/负责人或授权委托人签字的最后报价表。

附件 3-1 首次报价分项报价表 (可自拟)

项目名称: \_\_\_\_\_

项目编号: \_\_\_\_\_

货币单位: 元/人民币

序号	项目名称	费用 (元)	备注
1	人员费用		
2	企业管理费用		
3	第三方服务经费		
4	利润		
5	税金		
6	供应商认为本表中未能 包括的其他必要费用		
...	...		
合计			

**注:**

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. 按服务内容进行分项报价。表格行数供应商自行增加。

磋商响应单位 (加盖公章):

法定代表人/负责人或授权代表签字或盖章:

日期:

附件 3-2 最后报价的分项报价表 (可自拟)

项目名称: \_\_\_\_\_

项目编号: \_\_\_\_\_

货币单位: 元/人民币

序号	项目名称	费用 (元)	备注
1			
2			
3			
4	...		
...	...		
合计			

磋商响应单位名称 (加盖公章):

法定代表人/负责人或授权代表签字或盖章:

日期:

注:

1. 请备好空白的最后报价的分项报价表 (格式可自拟, 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/负责人或授权委托人签字的最后报价的分项报价表。

2. 所有有效供应商最后报价及最后报价的分项报价填写完成后, 集中采购机构经办人员统一收取上述报价表并提交磋商小组。

附件 4 商务条款偏离表（格式）

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

序号	竞争性磋商文件商务条款	响应文件的商务条款	偏离	说明
1.	服务期限			
2.	服务地点			
3.	付款方式			
4.	……			
5.	……			
6.	……			

**注：**对不满足竞争性磋商文件要求的部分，必须明确如实填写并说明原因。

## 附件 5 供应商基本情况表（格式）

### （一）基本情况：

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

### （二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

1. 实收资本：
2. 资产总额：
3. 负债总额：
4. 营业收入：
5. 净利润：
6. 上交税收：
7. 在册人数：

### （三）其他情况：

1. 专业人员分类及人数：（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. 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。

附件6 类似项目业绩清单（格式）

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

序号	年份	项目名称	合同金额	委托内容	委托单位	所附证明材料 在本响应文件的 所在页码
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
.....						

注：

1. 本表后应附合同复印件。
2. 供应商的类似项目业绩要求详见供应商须知前附表。
3. 类似程度，分为与本项目完全相同、近似相同、同一行业、基本无关，具体判别由磋商小组决定。
4. 成功案例，以合同签订日期为准，须提供合同首页（显示项目名称或项目内容页）和签字盖章页复印件或影印件。同一单位一次招标三年沿用期内续签的多个合同按 1 个计，但同一单位 2 次经程序采购项目可按照 2 个计算。
5. 已承揽尚在履约期合同，以合同签订日期为准，须提供合同首页（显示项目名称或项目内容页）和签字盖章页的复印件或影印件。

附件 7-1 法定代表人（负责人）资格证明书（格式）

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：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（负责人）（身份证正反面的复印件）  
（若身份证复印件与资格证明书未放在同一页，应单独  
加盖公章）

附件 7-2 法定代表人（负责人）授权委托书（格式）

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/负责人姓名、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、项目编号）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/负责人签字或盖章：\_\_\_\_\_

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（身份证正反面的复印件）  
（若身份证复印件与授权委托书未放在同一页，应单独加盖公章）

### 附件 7-3 中小企业声明函（服务）

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

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）：承建（承接）企业为（企业名称），从业人员    人，营业收入为    万元，资产总额为    万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）：承建（承接）企业为（企业名称），从业人员    人，营业收入为    万元，资产总额为    万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

#### 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》财库〔2020〕46 号。

2. 投标人填写的所属行业应与招标文件中明确的所属行业保持一致。

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. 如为联合体，此附件联合体各方均应提供。

5. 成交供应商为小微企业的，成交公告将公告其《中小企业声明函》。

## 统计上大中小微型企业划分标准

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

说明：

1. 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. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带\*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。（1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。（2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。（3）资产总额，采用资产总计代替。

#### 附件 7-4 残疾人福利性单位声明函（格式）

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》。

附件 7-5 无重大违法记录承诺书（格式）

致（采购人或集中采购机构）：

我公司承诺在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，遵守国家其他有关的法律、法规和管理办法。

特此声明。

供应商全称（加盖公章） \_\_\_\_\_

供应商地址： \_\_\_\_\_

法定代表人/负责人（签字或盖章）： \_\_\_\_\_

被授权人（签字或盖章）： \_\_\_\_\_

手机： \_\_\_\_\_

**注：**

1. 重大违法记录是指供应商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。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。

2. 供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。

附件 7-6 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式）

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：

附件 7-7 供应商书面声明（格式）

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。”

特此声明。

供应商（加盖公章）： \_\_\_\_\_

法定代表人/负责人或授权委托人（签字或盖章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

后附投标人股东名录及所占股份比例

致（采购人）\_\_\_\_\_：

1. 与我方的法定代表人(单位负责人)为同一人的企业如下：\_\_\_\_\_；
2. 我方的控股股东如下：\_\_\_\_\_；
3. 我方直接控股的企业如下：\_\_\_\_\_；
4. 与我方存在管理、被管理关系的单位名称如下：\_\_\_\_\_。

供应商（加盖公章）：

法定代表人/负责人或授权委托人（签字或盖章）：

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 附件8 保密协议

上海市普陀区人民政府真如镇街道办事处：

我单位\_\_\_\_\_ (投标单位全称) 承诺，若有幸成为\_\_\_\_\_ (项目名称、项目编号、包号) 的中标（成交）单位，将严格遵守国家保密法律、法规和相关规定，保守国家秘密和政府工作秘密。我方将会加强保密意识并严格遵守以下协议：

一、严格遵守政府机关保密管理工作相关法律法规，保守在工作中所涉及的秘密，保密有效时间与国家对各具体秘密事项的保密期限要求相一致。不该说的秘密不说，不该知悉的秘密不问，不该看的秘密不看。

二、不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏在工作中涉及的秘密和敏感信息；严禁将政府机关内部会议、谈话内容泄露给无关人员；严禁将工作中涉及的相关项目技术方案及实施规划透露给无关人员。

三、服从政府部门的安排，依照有关法律、法规和合同规定工作，不得将工作过程中接触到的机关文件(包括内部发文、各类通知及会议记录等)的内容泄露给无关人员；不得翻阅与工作无关的文件和资料，不得从事其它与合同无关的工作。

四、如需接触政府信息网，应认真学习和遵守政府信息网使用相关规定，严禁“一机两用”。不得将从政府信息网上获得的政府工作相关信息透露给无关人员；严禁私自下载、拷贝计算机内的秘密和敏感信息；不得擅自携带记载工作内容的硬盘、软盘和打印资料外出；严禁将政府信息系统的程序、口令、密钥等泄露给无关人员。不得擅自携带记载工作内容的硬盘、软盘和打印资料外出。

五、不得带领无关人员进入办公场所

六、我方必须向政府部门提供从事该项目的所有人员档案，政府部门审核后，有权向我方提出人员变更要求，并应据此调整人员安排。

七、我方必须与从事该项目的人员签订保密协议，保密协议内容应听取政府部门意见，并向其提供协议的副本等相关资料。

八、严禁泄露在工作中接触到的政府机关科技研究、发明、装备器材及其技术资料等国家科学技术秘密和政府工作秘密；不得发表涉及政府部门计算机设备维护工作中国家秘密组织和政府工作秘密的技术文档和论文，未经政府部门同意，我方不得使用该项目案例进行演示或宣传

九、无论我方今后完成本项目工作或因故中途退出，均不得泄露所知悉的国家秘密和政

府工作秘密。

十、如发生国家秘密和政府工作秘密泄露，我方应立即向政府部门报告，并积极协助政府部门及有关保密部门进行查处。

十一、我方如未能遵守上述承诺，有违反保密规定行为而造成泄密的，政府部门可依据有关规定追究我方的责任，拒付合同中的质量保证金；构成犯罪的，将依法追究刑事责任。

投标单位(公章):

供应商代表(签字)

日期:

**注:**投标单位必须严格按上述格式内容提交保密协议，否则将有可能导致投标被拒绝。

(二) 技术响应文件

附件 9 需求理解、重难点分析（格式内容由供应商自拟）；

附件 10 物业服务方案（格式内容由供应商自拟）；

附件 11 项目组织架构和人员配备情况（格式参见本章附件）；

附件 11-1 拟投入本项目人员配置表（格式）

拟投入本项目人员配置表（格式）

序号	姓名	年龄	性别	职务/职称	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
1.									
2.									
3.									
...									

**注：**提供拟投入项目人员的上岗证（依据法律法规要求应当持有的需提供）、职称证（如有）、执业资格证书（如有）等相关资料的复印件。

- 附件 12 内部人员培训方案（格式内容由供应商自拟）；
- 附件 13 保密制度（格式内容由供应商自拟）；
- 附件 14 档案管理制度（格式内容由供应商自拟）；
- 附件 15 沟通协调机制（格式内容由供应商自拟）；
- 附件 16 工具用具配置情况（格式内容由供应商自拟）；
- 附件 17 服务质量保证措施（格式内容由供应商自拟）；
- 附件 18 应急预案（格式内容由供应商自拟）；
- 附件 19 特色服务（格式内容由供应商自拟）；
- 附件 20 供应商认为需加以说明的其他内容（如有，内容由供应商自拟）。

## 第六部分 评审办法

### 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，集中采购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，商务技术部分最小打分单位 0.1 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（负责人）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。若响应文件被确定为非实质性响应，磋商小组将拒绝该文件，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 22.2 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 26-31 条的规定。

注：若有多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. 采购人或者集中采购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。

违反本评审办法的磋商无效。

## 二、 资格性审查

评审委员会应当审查每一响应文件是否对磋商文件提出的所有实质性要求和条件作出响应。未实质响应的供应商，应当予以否决。资格性符合性审查内容详见下附表。

**资格审查表**

项目内容	具备的条件说明（要求）
法定基本条件	符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件： （1） 营业执照、税务登记证，若为多证合一的，仅需提供营业执照； （2） 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函； （3） 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明； （4） 格式附件 7-7 供应商书面声明。
信用查询	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。（供应商无需提供，以采购人或集中采购机构工作人员于响应文件递交截止时间后，评审前查询为准）
联合体	不接受联合体。
法定代表人授权	<b>如为</b> 法定代表人/单位负责人直接参与的应提供法定代表人/单位负责人证明书及身份证（正反面）； <b>如为</b> 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及被

	授权人身份证（正反面）。
小微企业	供应商属于小微企业，应按磋商文件第五部分格式要求《中小企业声明函》； 供应商若为残疾人福利性单位，视同小型、微型企业，应按磋商文件第五部分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》。
特定资格	具有《自行招用保安员单位备案证明》或自开始保安服务活动之日起 30 日内向上海市公安机关备案的承诺函（格式自拟）。

### 三、符合性审查

磋商小组将对通过资格审查的供应商的响应文件进行符合性审查。符合性审查标准如下表：

**符合性审查表**

项目内容	具备的条件说明（要求）
响应文件的签署	已按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和签字。
响应有效期	自响应文件递交截止之日起 90 个日历天。
报价	报价不得超出磋商文件标明的项目最高限价。
服务期限	2026 年 3 月 1 日至 2027 年 2 月 28 日。
付款方式	按磋商文件第四部分“合同条款”中规定的付款方式执行
保密协议	按照磋商文件第五部分响应文件格式附件 8 提供保密协议
澄清说明	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，在评审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
未出现串标的情形	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）
其他	未出现磋商文件中明确规定可以按照无效处理的其他情形（标★条款，如有）

#### 四、详细评审及打分细则

评标委员会对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。评标委员会成员对客观评审因素评分须一致。

序号	评审因素	分值	评分标准说明
1	报价得分	10.00	<p>计算价格评分：</p> <p>(1) 本项目专门面向小微企业，在本项目采购中，评审时小微企业均不执行价格折扣优惠；</p> <p>(2) 有效的投标总报价作为计分依据，按其高低排序，经过甄别后的有效最低报价为评标基准价，得满分 10 分；</p> <p>(3) 报价得分=（评标基准价÷投标评审价）×10%×100，得分保留二位小数计算。</p>
2	需求理解、重难点分析	5.00	<p>根据供应商对本项目需求的理解，结合项目建设内容、建设要求等对本项目重难点进行分析：</p> <p>理解、重难点分析内容合理精准，具有针对性的得 4-5 分；</p> <p>理解、重难点分析内容简略，针对性欠缺的得 2-3 分；</p> <p>理解、分析内容缺漏，缺乏针对性的得 1 分。</p> <p>未提供不得分。</p>
3	物业服务方案	3.00	<p>根据供应商提供的房屋维护服务方案进行综合评分：</p> <p>内容方案完全满足项目需求，工作流程全面的得 3 分；</p> <p>所提供方案基本响应项目需要，工作流程简略的得 2 分；</p> <p>方案基本无法响应项目需求，工作流程缺漏的得 1 分。</p> <p>未提供不得分。</p>
		3.00	<p>根据供应商提供的公用设施设备维护服务方</p>

序号	评审因素	分值	评分标准说明
			<p>案进行综合评分：</p> <p>内容方案完全满足项目需求，工作流程全面的得 3 分；</p> <p>所提供方案基本响应项目需要，工作流程简略的得 2 分；</p> <p>方案基本无法响应项目需求，工作流程缺漏的得 1 分。</p> <p>未提供不得分。</p>
		3.00	<p>根据供应商提供的绿化服务方案进行综合评分：</p> <p>内容方案完全满足项目需求，工作流程全面的得 3 分；</p> <p>所提供方案基本响应项目需要，工作流程简略的得 2 分；</p> <p>方案基本无法响应项目需求，工作流程缺漏的得 1 分。</p> <p>未提供不得分。</p>
		3.00	<p>根据供应商提供的保洁服务方案进行综合评分：</p> <p>内容完整详实，具有较强的科学合理性的得内容方案完全满足项目需求，工作流程全面的得 3 分；</p> <p>所提供方案基本响应项目需要，工作流程简略的得 2 分；</p> <p>方案基本无法响应项目需求，工作流程缺漏的得 1 分。</p> <p>未提供不得分。</p>
		3.00	<p>根据供应商提供的公共秩序管理服务方案进行综合评分：</p> <p>内容方案完全满足项目需求，工作流程全面的得 3 分；</p> <p>所提供方案基本响应项目需要，工作流程简略</p>

序号	评审因素	分值	评分标准说明
			<p>的得 2 分；</p> <p>方案基本无法响应项目需求，工作流程缺漏的得 1 分。</p> <p>未提供不得分。</p>
		3.00	<p>根据供应商提供的<b>采购需求中剩余的其他服务方案</b>进行综合评分：</p> <p>内容方案完全满足项目需求，工作流程全面的得 3 分；</p> <p>所提供方案基本响应项目需要，工作流程简略的得 2 分；</p> <p>方案基本无法响应项目需求，工作流程缺漏的得 1 分。</p> <p>未提供不得分。</p>
4	项目组织架构	6.00	<p>综合评审本项目组织架构及其指令关系等进行综合评分：</p> <p>项目组织架构完善，指令逻辑清晰合理的得 5-6 分；</p> <p>项目组织架构模糊，指令逻辑混乱的得 3-4 分；</p> <p>项目组织架构欠缺，指令逻辑异常混乱的得 1-2 分；</p> <p>未提供的不得分。</p>
5	项目负责人和管理团队配备情况	6.00	<p>项目负责人等主要管理人员的配置情况，职能分工、工作任务分工、管理经验和专业能力等情况满足需求的程度：</p> <p>配置、职能分工明确合理，团队人员经验丰富，完全能胜任本项目，相应专业技术证书齐全的得 5-6 分；</p> <p>配置、职能分工已明确，但合理性有待加强，团队人员具备相关管理经验，相应的专业技术证书基本覆盖本项目需求的得 3-4 分；</p> <p>配置、职能分工模糊混乱，团队人员经验与本</p>

序号	评审因素	分值	评分标准说明
			项目要求匹配度不足,相应的专业技术证书存在缺失,无法胜任本项目的得 1-2 分; 未提供不得分。
6	其他项目成员配备情况	6.00	其他成员(除项目负责人等主要管理人员外)的配置情况,专业能力等情况满足需求的程度: 拟投入本项目的其他人员配置、专业能力完全胜任本项目,相应专业技术证书齐全的得 5-6 分; 拟投入本项目的其他人员配置、专业能力基本满足项目需求,相应的专业技术证书基本覆盖本项目需求的得 3-4 分; 拟投入本项目的其他人员配置、专业能力与本项目需求的匹配度不足,相应的专业技术证书存在缺失,无法胜任本项目的得 1-2 分; 未提供不得分。
7	内部人员培训方案	6.00	培训内容包括但不限于基础理论知识、专业技能培训、客户服务技巧等,确保具备良好的服务意识和处理风险的能力,并确保人员定期参加复训以更新知识技能。根据供应商提供的培训方案进行综合评分: 培训架构完整,覆盖面广,能形成学习闭环的得 5-6 分; 培训内容覆盖岗位核心技能,流程设计明确的得 3-4 分; 培训内容明显缺漏,仅满足服务交付的基础知识要求的得 1-2 分; 未提供不得分。
8	保密制度	6.00	根据供应商提供的保护采购人及具体服务单位的保密制度,从保密承诺、保密信息数据管理、保密意识教育、泄密事件处理等方面进行综合评分:

序号	评审因素	分值	评分标准说明
			制度完善全面、环节严密、规定详尽的得 5-6 分； 制度覆盖主要环节，具备可执行性的得 3-4 分； 制度存在关键不足，缺乏实施性的得 1-2 分； 未提供不得分。
9	档案管理制度	6.00	根据供应商提供的档案收集、档案整理、档案保管、档案查阅、法律合规性等方面进行综合评分： 制度完善全面、环节严密、规定详尽的得 5-6 分； 制度覆盖主要环节，具备可执行性的得 3-4 分； 制度存在关键不足，缺乏实施性的得 1-2 分； 未提供不得分。
10	沟通协调机制	6.00	根据供应商提供的与业主、外部机关行政部门、其他服务商的日常事务沟通协调，紧急联络机制进行综合打分： 沟通机制设计科学、前瞻，能保障全面可溯的得 5-6 分； 沟通机制设计完整、可行，支撑有效运转的得 3-4 分； 沟通机制有基本框架，但存在明显疏漏的得 1-2 分； 未提供不得分。
11	工具用具配置情况	6.00	根据本项目采购要求中的工具用具配置要求，对供应商各工具用具种类、型号、数量、性能等情况是否满足需求的程度进行评审。 拟投入本项目的设备满足项目需要甚至部分指标优于项目需要且种类齐全的得 5-6 分； 拟投入本项目的设备基本满足需求，种类略有

序号	评审因素	分值	评分标准说明
			<p>欠缺的得 3-4 分；</p> <p>拟投入本项目的设备不能满足需求，种类欠缺严重的得 1-2 分；</p> <p>未提供不得分。</p>
12	服务质量保障措施	6.00	<p>根据提供的服务质量保障措施及承诺应与本项目服务内容和服务质量相关，需符合招标要求和相关管理要求。内容包含：为保证服务质量所提供的各项保障措施、优势服务，有反馈机制、对应改进措施等阐述，进行综合打分：</p> <p>所提供内容针对性强，措施合理先进，有完善有效的反馈机制和考核测评标准，保障措施及相关承诺全面的得 5-6 分；</p> <p>所提供内容与项目要求形成关联，措施具备可行性，反馈机制和考核测评标准已设立但部分环节待深化，保障措施及相关承诺基本覆盖项目需求的得 3-4 分；</p> <p>所提供内容与项目需求的契合度不足、措施水平缺乏可行性、反馈机制和考核测评标准存在明显缺失、保障措施与承诺存在明显缺失的得 1-2 分；</p> <p>未提供的不得分。</p>
13	应急预案	6.00	<p>针对本项目可能出现的突发和紧急事件，充分考虑本项目特点、风险点、重要保障时段、重大活动保障，综合评审各投标人制订的应急预案和紧急事件处置措施：</p> <p>方案全面完整有针对性，服务方案优于项目需求的，得 5-6 分；</p> <p>方案均有简单描述，服务方案满足项目需求的，得 3-4 分；</p> <p>方案简单粗糙，方案可行但缺少针对性的，得 1-2 分；</p> <p>未提供不得分。</p>

序号	评审因素	分值	评分标准说明
14	特色服务方案	2.00	<p>投标人根据采购人项目需求和项目特点,提供自身服务特色或创新工作方式、方法等:</p> <p>所提供特色服务方案和承诺符合采购人实际需要的,得 1-2 分;</p> <p>不符合采购人实际需要或未提交方案的,不得分。</p>
15	类似业绩	5.00	<p>近三年类似物业管理项目业绩(提供合同复印件,有效证明材料以合同签订日期为准,无法判定合同签订日期的不予认可)。1 个有效业绩得 1 分,最多得 5 分。未提供不得分。</p> <p>注:合同中需体现签约主体、签订时间、合同标的、合同金额等合同要素,否则不予认可。</p>