

项目编号：310107000260128171616-07310651

2026 年普陀区万里街道社区公共服务中心物业管理项目

竞 争 性 磋 商 文 件

采购单位：上海市普陀区人民政府万里街道办事处

集中采购机构：上海市普陀区政府采购中心

2026年09月10日

2026年09月10日

目 录

- 第一章 竞争性磋商公告
- 第二章 供应商须知
- 第三章 政府采购政策功能
- 第四章 采购需求
- 第五章 评审办法与程序
- 第六章 合同条款（格式）
- 第七章 响应文件格式

第一章、竞争性磋商公告

项目概况：

2026 年普陀区万里街道社区公共服务中心物业管理项目的潜在供应商应在上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）获取采购文件，并于 **2026-09-22 09:30:00**（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：310107000260128171616-07310651
2. 项目名称：2026 年普陀区万里街道社区公共服务中心物业管理项目
3. 预算编号：0726-00004359、0726-K00006968
4. 采购方式：竞争性磋商
5. 预算金额（元）：3166000.00
6. 最高限价（元）：/
7. 简要规则描述：包括保安服务、保洁服务、公共设施、日常设备维修及其他衍生服务等，详见《采购需求》；
8. 合同履行期限：一年；
9. 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：
 - 2.1 本项目推行节能产品、环境标志产品、本国产品政府采购，促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展，扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策。
 - 2.2 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，本项目专门面向中小企业采购。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。
3. 本项目的特定资格要求：
 - 3.1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
 - 3.2 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；
 - 3.3 本项目专门面向中小企业采购。

三、获取采购文件

1. 时间：**2026-09-11 至 2026-09-18**，上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，节假日除外）
2. 地点：上海政府采购网

3. 方式：网上获取

4. 售价（元）：0

四、响应文件提交

1. 截止时间：**2026-09-22 09:30:00**（北京时间）

2. 地点：上海电子投标客户端上传加密标书（纸质文件递交地点：普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A418 室）

五、响应文件开启

1. 开启时间：**2026-09-22 09:30:00**（北京时间）

2. 地点：上海市普陀区大渡河路 1668 号 5 号楼 A418 室

3. 携带其他材料：届时请供应商单独携带与响应文件一致的法定代表人证明书及相应身份证的原件（如系法定代表人被授权人，应提供法定代表人证明书、法定代表人授权委托书及相应被授权人身份证的原件）、对磋商文件的无疑问函（加盖公章）、所使用的数字证书（CA 证书）和可以无线上网的笔记本电脑出席开标仪式。供应商需在网上填报并上传全套响应文件（加盖公章后扫描上传），并在项目开标时递交响应文件书面文本：正本一份，副本二份。

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. 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。本项目潜在供应商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. 供应商须保证报名及获得竞争性磋商文件时提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因供应商递交虚假材料或填写信息错误而造成的任何损失由供应商承担；

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，供应商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。如果供应商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，若供应商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万里街道办事处

地 址：上海市普陀区真金路 51 号

联系人：洪雨

联系方式：021-36320518

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

联系方式：52564588-6134

3. 项目联系方式

项目联系人：罗老师

电 话：52564588-6134

第二章、响应人须知

序号	内 容	要 求
1	项目名称	2026 年普陀区万里街道社区公共服务中心物业管理项目
2	预算金额	3166000.00 元（报价超出预算金额作废标处理）
3	资金来源	财政性资金
4	采购方式	竞争性磋商
5	采购内容	详见《采购需求》
6	项目类别	☐ 货物 ☒ 服务
7	合同履行期限	一年
8	服务地址	位于普陀区真金路 51 号
9	磋商有效期	自响应文件递交截止之日起 90 日历天
10	是否允许联合体	☒ 不允许 ☐ 允许联合体的要求：本项目允许*****家供应商组成联合体，由具备资质的供应商作为联合体牵头人。
11	现场踏勘	☒ 自行踏勘 ☐ 统一踏勘。集合时间：/集合地点：/联系人：/联系电话：/。
12	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。
13	响应文件纸质版份数及编制要求	正本壹份，副本贰份，响应文件仅作备查使用。 响应文件装订要求：不得采用活页装订。 响应文件包装要求：所有包装均为密封包装，封口处需加盖供应商单位公章。
14	响应文件签字盖章	供应商必须按照竞争性磋商文件的规定和要求签字、盖章（法定代表人或授权代表的签字可以具有法定效力的签章替代）。
15	磋商携带材料	届时请供应商单独携带与响应文件一致的法定代表人证明书及相应身份证的原件（如系法定代表人被授权人，应提供法定代表人证明书、法定代表人授权委托书及相应被授权人身份证的原件）、对磋商文件的无疑问函（加盖公章）、所使用的数字证书（CA 证书）和可以无线上网的笔记本电脑出席开标仪式。供应商需在网上填报并上传全套响应文件（加盖公章后扫描上传），并在项目开标时递交响应文件书面文本：正本一份，副本二份。
16	响应文件递交（解密）时间、地址	详见《磋商公告》或《采购更正公告》（如有）。
17	磋商时间、地点	时间：另行通知 地点：另行通知
18	评审办法	☐ 最低评标价 ☒ 综合评分法

19	评标委员会推荐成交人	☒ 是，推荐成交候选人数量： <u> 3 </u> ☐ 否
20	合同形式	☐ 单价合同 ☒ 总价合同 ☐ 其他
21	履约保证金	无
22	支付方式	按照合同约定条款执行
23	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	物业管理
24	本次采购标的是否属于本国产品标准适用范围以及是否允许采购进口产品	☐ 属于本国产品标准适用范围。 ☒ 不属于本国产品标准适用范围。 说明：本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。
25	是否专门面向中小企业采购	☒ 是，本项目专门面向中小企业采购，所有供应商不享受价格分优惠政策。 ☐ 否，本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购，小微企业享受价格分优惠政策。 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》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。
26	小微企业有关政策	1、根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，本项目专门面向中小企业采购。供应商须提供《中小企业声明函》（见附件）。联合体投标时，联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同小型、微型企业享受政策；联合体其中一方为小型、微型企业的，联合协议中约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总额30%以上的，给予联合体4%的价格扣除，须同时提供联合体协议约定（包含小型、微型企业的协议合同份额）。 2、根据财库[2017]141号的相关规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，应满足财库[2017]141号文件第一条的规定，并在磋商响应文件中提供《残疾人福利性单位声明函》（见附件）。 3、根据财库[2014]68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在磋商响应文件中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（格式自拟）。” 注：未提供以上材料的，均不予价格扣除。
27	解释权	本竞争性磋商文件的解释权属于上海市普陀区政府采购中心。

备注：文中“☒”表示为选择项，“☐”表示为未选择项。

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（以下简称磋商文件）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万里街道办事处。

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”系指磋商文件规定响应人承担的各类专业服务，包括但不限于产品设计开发、产品交付、安装调试、质量检测、技术指导、售后服务、专业劳务服务和其他类似的义务。

1.5 “响应人”系指通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）下载、获取本磋商文件，并按照磋商文件向集中采购机构提交响应文件的供应商。

1.6 “成交单位”系指成交的响应人。

1.7 磋商文件的约束力

供应商一旦报名领取了本磋商文件并决定参加竞争性磋商，即被认为接受了本磋商文件的规定和约束，并且视为自竞争性磋商公告期限届满之日起已经知道或应当知道自身权益是否受到了损害。

2. 合格的供应商

2.1 符合《竞争性磋商公告》和《响应人须知》前附表中规定的合格响应人所必须具备的资质条件和特定条件。特定条件是指对响应人的财务要求、业绩要求、诚信要求以及其他要求等。

2.2 响应人在过去和现在都不应与本次采购拟采购的项目从事设计、编制技术规格和其他文件提供咨询服务的公司及其附属机构有任何直接和间接的联系，且不是采购人附属机构的企业才可以参与本项目的报价。

2.3 《竞争性磋商公告》和《响应人须知》前附表若规定接受联合体报价的，除应符合本章第2.4项要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按磋商文件提供的格式签订联合体协议书，明确主供应商和各方权利义务；

（2）由同一专业的供应商组成的联合体，按照资质等级较低的供应商确定联合体资质等级；

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

（4）联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在同一采购项目中报价。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

质疑函的递交应当采取当面递交形式，质疑联系：上海市普陀区政府采购中心，联系电话：021-52564588-6134/18019232839。地址：上海市普陀区大渡河路1668号5号楼A418室。

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

6.7 对供应商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，采购人将通知提出询问或质疑的供应商，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、集中采购机构将拒绝其报价，并将报告政府采购监管部门查处记录在案。

7.3 采购人或集中采购机构将在解密后至评审前，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关供应商信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，采购人或集中采购机构将下载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。

8. 其他

8.1 本磋商文件仅适用于本次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《响应人须知》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、磋商文件

9. 磋商文件构成

9.1 竞争性磋商文件由以下部分组成：

- (1) 第一部分 竞争性磋商公告
- (2) 第二部分 响应人须知
- (3) 第三部分 政府采购政策功能
- (4) 第四部分 采购需求
- (5) 第五部分 评审办法及评审标准
- (6) 第六部分 合同条款（格式）
- (7) 第七部分 响应文件格式

本项目磋商文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

9.2 响应人应仔细阅读磋商文件的所有内容，并按照磋商文件的要求提交响应文件。如果响应人没有按照磋商文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对磋商文件在各方面作出实质性响应，则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、要求见本磋商文件《采购需求》。

9.5 各响应人应按照磋商文件规定的日程安排，准时参加有关活动。

10. 磋商文件的澄清和修改

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

10.2 澄清或修改公告的内容为磋商文件的组成部分。当磋商文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

10.3 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。

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

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《响应人须知》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. 响应文件构成

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

12.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以下述所列内容为准。

12.2.1 商务响应文件由以下部分组成（包括但不限于）：

- （1）响应函；
- （2）法定代表人证明书
- （3）法定代表人授权书；
- （4）开标一览表；
- （5）分项报价明细表（可以根据实际情况更改）；
- （6）资格条件响应表；
- （7）符合性要求响应表；
- （8）供应商基本情况表；
- （9）营业执照或其他组织证明文件；
- （10）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
- （11）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；
- （12）残疾人福利性单位声明函；
- （13）中小企业声明函；
- （14）项目经理简历表；
- （15）拟投入本项目实施人员一览表；
- （16）保障用工人员合法劳动权益的承诺函；
- （17）拟投入本项目的主要设备一览表；
- （18）日常消耗材料明细表；

(19) 类似项目业绩。

12.2.2 技术响应文件由以下部分组成（包括但不限于）：

- (1) 需求理解；
- (2) 重点、难点的应对措施；
- (3) 建筑物日常维修养护方案；
- (4) 保洁服务方案；
- (5) 保安服务方案；
- (6) 节能降耗、环保及健康安全管理措施；
- (7) 服务质量保障措施、投诉处理；
- (8) 项目管理规章制度；
- (9) 考核机制、奖惩措施；
- (10) 日常工作必需的物资装备；
- (11) 突发事件处理应急预案；
- (12) 提供的服务承诺、特色管理或创新管理；

供应商应按照《采购需求》的要求编制并提交技术响应文件，对采购人的技术需求全面完整地做出响应，以证明其投标相关服务符合磋商文件规定。

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

14. 磋商有效期

14.1 响应文件应从报价之日起，在《响应人须知》前附表规定的磋商有效期内有效。磋商有效期比磋商文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效报价。

14.2 在特殊情况下，在原磋商有效期期满之前，采购人可书面征求响应人同意延长磋商有效期。响应人可拒绝接受延期要求而不会导致磋商保证金被没收。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 磋商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。

响应人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，但采购人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：

15.2.1 本磋商文件明确的服务内容、服务期限、工作范围和要求。

15.2.2 本磋商文件明确的服务标准及考核方式。

15.2.3 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 响应人应按照磋商文件中提供的响应文件格式完整地填写开标一览表、分项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 开标一览表是为了便于采购人报价，开标一览表内容不举行公开报价。开标一览表的内容应与《开标记录表》内容一致，以《开标记录表》内容为准。

15.7 竞争性磋商应以人民币报价。

16. 商务响应文件

响应人应对磋商文件有关磋商有效期、《采购需求》委托内容等要求做出实质性响应报价，并按照磋商文件所提供格式提交商务响应文件。

17. 技术响应文件

17.1 响应人应按照《采购需求》的要求编制并提交技术响应文件，对采购人的技术需求、质量标准等全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其报价的服务符合磋商文件规定。

17.2 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。

18. 磋商保证金

本项目不收取磋商保证金。

19. 响应文件的份数、签署和装订

19.1 响应人应准备《响应人须知》前附表规定份数的正本、副本。每份响应文件封面上须清楚地标明“正本”、“副本”，正本和副本不符时以正本为准。

19.2 响应文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，响应文件正本除本《响应人须知》中规定的可提供复印件外均须提供原件。副本可以打印或用不褪色的墨水填写，也可以采用正本的完整复印件。

19.3 响应文件中凡磋商文件要求签字、盖章之处，均应由响应人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签字和加盖公章。响应人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署响应文件，则必须按磋商文件提供的格式出具《法定代表人授权书》并将其附在响应文件中。

19.4 响应文件若有修改错漏之处，须加盖响应人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由响应人自负。

19.5 响应人应按本磋商文件规定的内容、格式和顺序编制响应文件，并标注页码、装订成册。凡磋商文件提供有相应格式的，响应文件均应完整的按照磋商文件提供的格式打印、填写。响应文件内容不完整、格式不符合、编排混乱、不标注页码或未装订成册导致响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是响应人的责任，响应人需承担其报价在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

19.6 传真和电传的响应文件将被拒绝。

四、响应文件的递交

20. 响应文件的密封和标记

20.1 响应人应将响应文件正本和所有的副本胶装装入封套中进行牢固的密封封装，（如果采购项目分标段或分包件采购的，须将每个包件分别密封封装，然后统一用大信封封装）封套上应标明：

20.1.1 采购项目名称和采购编号，如果采购项目分标段或分包件采购的，还应注明所报价的标段或包件编号、报价服务项目名称；

20.1.2 注明“在报价时间（要写出具体的时间）之前不得启封”的字样；

20.1.3 注明响应人名称和联系地址；

20.1.4 封口处骑缝加盖响应人公章。

20.2 如果未按上述要求密封和加写标记，采购人对误投或提前启封概不负责。

21. 磋商文件递交

21.1 响应人必须在《竞争性磋商公告》规定的竞争性磋商截止时间前将响应文件在采购云平台中上传并正式提交。

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

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

22. 响应文件的修改和撤回

22.1 在竞争性磋商截止时间之前，响应人可以对已提交的响应文件进行修改或撤回，但修改或撤回的书面通知必须在规定的报价截止期之前送达采购人。

22.2 响应人的修改或撤回通知书应按《响应人须知》关于响应文件同样的要求进行签署、盖章、密封、标记和递交，并应在封套上加注“修改”或“撤回”字样。

22.3 报价截止后，响应人不得修改或撤回其报价。

23. 解密

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

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

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

如采购云平台解密程序有变化的，以最新的操作程序为准。

24. 磋商

24.1 磋商会议

24.1.1 集中采购机构将在竞争性磋商公告中规定的时间和地点组织磋商。供应商应委派携带有效证件的代表准时参加，参加磋商的代表需签名以证明其出席。

24.1.2 磋商仪式由集中采购机构主持，竞争性磋商小组成员、采购人代表、监督代表、供应商代表以及有关工作人员参加。

24.1.3 磋商时请采购监督人员或公证人员或供应商代表查验响应文件密封情况，至响应文件开启时间后由磋商小组开启响应文件。

24.2 磋商小组

24.2.1 磋商会议结束后，集中采购机构将立即组织磋商小组进行竞争性磋商会议。

24.2.2 磋商小组将按规定由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成。

24.3 磋商工作纪律及保密

评审专家应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审情况和评审中获悉的商业秘密。

24.4 磋商小组工作原则

24.4.1 磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。磋商文件内容违反国家有关强制性规定的，磋商小组应当停止

评审并向采购人或者集中采购机构说明情况。

24.5 响应文件审查

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作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

24.6 供应商澄清

磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件将以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

24.7 磋商程序、最后报价、综合评分

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

24.7.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

①磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

②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。集中采购机构将退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

③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。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

④异常低价响应审查

评审中出现《竞争性磋商程序及评审办法》中规定的异常低价情形之一的，磋商小组应当启动异常低价响应审查程序，对报价合理性进行判断。

供应商在编制响应文件时认为自身报价可能属于上述异常低价情形的，可提前准备相关书面说明及必要的证明材料，以便按照磋商小组要求在规定的时间内提供。属于上述异常低价第③项情形的，供应商可随响应文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料。

⑤评审时，磋商小组各成员独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

⑥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。

24.8 终止竞争性磋商采购活动的条款

出现下列情形之一的，集中采购机构将终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

24.8.1 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；

24.8.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.8.3 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。

25. 确定成交供应商

25.1 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供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商。

25.2 集中采购机构在成交供应商确定后 2 个工作日内，将通过“上海政府采购网”(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)对成交结果进行公示。

26. 成交通知书

26.1 评审结束后，集中采购机构将以书面形式发出《成交通知书》，但发出时间不应超过竞争性磋商有效期。《成交通知书》一经发出即发生法律效力。

26.2 《成交通知书》将作为签订合同的依据。

27. 授予合同

27.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本等内容签订政府采购合同。

27.2 磋商文件、成交供应商的响应文件及竞争性磋商过程中有关澄清、承诺文件均应作为合同附件。

27.3 履约保证金：本项目不设履约保证。

28. 其他

技术咨询服务参照（计价格[2002]1980 号）执行。

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。

一、推行节能产品、环境标志产品政府采购政策

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。

二、促进中小企业发展政策

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》，如为联合投标的，联合体各方需分别填写《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。

三、促进监狱企业、残疾人福利性单位发展政策

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》。

四、实施本国产品标准及相关政策

政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠。

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。

若供应商未按要求提供相关证明文件的，评标时不予认可。

第四章、采购需求

一、项目概述

1.1 项目名称：2026 年普陀区万里街道社区公共服务中心物业管理项目

1.2 物业类型：办公楼

1.3 预算金额（元）：3166000.00

1.4 服务期限：一年

1.5 构筑物概况：位于普陀区真金路 51 号，建筑面积约 13494 平方米（其中地上面积 8138 平方米、地下面积 5356 平方米），建筑物分地上八层，地下二层，建筑高度约 26.3 米。

二、招标范围及内容

2.1 楼宇功能分布情况

楼层	建筑面积（M2）	层高（米）	主要功能
地下二层	2678	4.8	车库、设备用房
地下一层	2678	5.4	车库、自行车库、设备用房
一层	1758	4.8	社区服务
二层	1785	4.2	社区服务、社区活动
三层	1474	4.2	社区服务、社区活动
局部夹层	206	2.9	配套用房
四层	722	3.7	社区服务
五层	630	3.7	社区服务
六层	630	3.7	社区服务
七楼	630	3.7	集中办公

2.2 公用设施、设备及公共场所（地）情况

名称	使用功能	单位	数量	主要参数
主出入口	大楼人行出入口	个	2	07：00-19:00
	地下车库出入口	个	1	07：00-19:00
供配电系统	高压配电	组	2	24 小时
	低压配电	组	78	24 小时
升降系统	客梯	台	4	07：00-19:00
	货梯	台	1	07：00-19:00
排水系统	生活水泵	台	2	24 小时

	消防水泵	台	2	24 小时
	喷淋水泵	台	2	24 小时
	水箱/蓄水池	个	8	24 小时
安防系统	视频监控摄像机	台	128	24 小时
	红外探测器	个	0	24 小时
	车辆管理控制主机	台	1	24 小时
	电子巡更钮	个	60	24 小时
	无线对讲系统	套	0	24 小时
	电子门禁读卡器	台	56	24 小时
消防系统	火灾自动报警主机	台	1	24 小时
	烟温感报警	只	458	24 小时
	湿式报警阀	组	3	24 小时
	消火栓箱	只	96	24 小时
	应急疏散指示灯	盏	19	24 小时
	安全出口灯	盏	146	24 小时
公共照明系统	楼道照明	个	518	19: 00-07:00
	应急照明	个	173	24 小时

三、物业管理工作范围与服务内容

3.1 保安服务（公共秩序与安全管理）；

3.2 保洁服务（环境卫生）；

3.3 共用设施、日常设备维修维保；

3.4 公区绿化养护服务；

3.5 其他衍生服务；

四、总体服务要求

国家和市政府颁发的有关物业管理的法律、法规、标准和规范性文件。包括但不限于：

（一）《物业管理条例》（国务院令第 504 号）

（二）《保安服务管理条例》（国务院令 564 号）

（三）《物业服务定价成本监审颁发（试行）》发改价格（2007）2285 号

（四）上海市《非居住物业管理服务规范》（DB31/T1210-2020）

各供应商应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本磋商文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

五、物业管理与服务人员的配置要求

5.1 人员配置要求

本项目物业管理与服务人员总数不低于 40 人，其中物业项目经理 1 人、行政文员（客服助理、档案管理人员）1 人、工程 6 人（含 1 名工程主管）、保安 22 人（含 1 名安保主管）、保洁 9 人（含 1 名保洁主管），绿化 1 人。

5.2 本次招标所涉及的物业管理服务内容如下：

5.2.1 保安服务（公共秩序与安全管理）含保安常规器材（不含装备防爆器材）；

5.2.2 保洁服务（环境卫生）含保洁低值易耗品材料（不含纸品）；

5.2.3 共用设施、日常设备维修维保；

5.2.4 公区绿化养护服务；

5.2.5 其他衍生服务。

5.3 总体要求

5.3.1 主要管理岗位人员应取得相应的职业资质证书或岗位证书、专业技术证书、并具有相应的安全资质证书；操作/服务岗位人员应取得相应的专业技能证书或职业技能资格证书。

5.3.2 现场管理与服务人员应符合入职审核的相关规定，均应通过政治审核，无任何刑事犯罪记录。

5.3.3 管理和服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄，佩戴标志、站姿端正、坐姿稳重、行为规范、服务主动。

5.3.4 管理和服务人员在工作中应保持良好的精神状态，表情自然、亲切，举止大方、有礼，用语文明、规范，对待使用单位（人）或外来人员主动、热情、耐心、周到，并及时为使用单位（人）或外来人员提供服务。

5.3.5 建立对现场管理和服务人员的考评和奖惩制度，并提供具体的考评和奖惩的实施措施和办法，通过合理的激励机制，促使员工队伍优胜劣汰。

5.4 物业管理与服务人员的任职要求

5.4.1 物业项目经理

1) 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律、具有很强的组织管理能力、协调能力和良好的心理素质。

2) 自然条件：五官端正、身体健康、男性≤55 岁/女性≤45 岁。

3) 文化程度：高中及其以上学历。

4) 专业资格要求：持有相关物业管理方面证书。

5) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规。

5.4.2 行政文员（客服助理、档案管理人员）

1) 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律。

2) 自然条件：五官端正、身体健康

3) 文化程度：大专以上学历。

4) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟练掌握计算机的各项操作和办公自动化软件的操作。

5.4.3 保安

保安主管

1) 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。

2) 自然条件：五官端正、身体健康、男性≤58 岁。

3) 文化程度：具有初中以上毕业证明。

4) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟悉保安、消防知识、能够妥善处理各项突发事件。

保安员

1) 巡岗，能应对突发事件，具有处突能力，男性，年龄≤58 岁。

2) 消控/监控岗位应取得消防设施操作员（初级/五级）及以上证书，每天 24 小时执勤。

3) 普通岗位安保人员需符合下列条件：男性，50 岁以下不少于总人数的 35%，身高 170cm 以上，身体健康、体貌端正、会能使用普通话，具备公安局核发的保安员证。

5.4.4 工程

工程主管

1) 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律、具有较强的组织管理能力和协调能力。

2) 自然条件：五官端正、身体健康、男性，年龄≤55 岁。

3) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，能够妥善处理各项工程突发事件。

工程维修员

1) 自然条件：男性，年龄≤55 岁，身体健康，普通话标准。

2) 专业资格要求：持有相应岗位上岗证书，技能熟练。

5.4.5 保洁

保洁主管

1) 基本素质：有责任心、事业心强、吃苦耐劳、爱岗敬业、廉洁自律，具有较强的组织管理能力和协调能力。

2) 自然条件：五官端正、身体健康、男性≤60 岁/女性≤55 岁；

3) 专业资格要求：须经过相关专业培训；

4) 相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟悉各项保洁工艺及绿化

养护标准，熟悉各类保洁用品的使用功能，懂得保洁器械的使用和养护。

保洁员

1) 自然条件：男性≤60 岁/女性≤55 岁比例不少于总人数的 80%，身体健康，体貌端正，普通话标准。

5.4.6 绿化

- 1) 自然条件：身体健康、体貌端正，普通话标准。
- 2) 经验要求：从事绿化养护 2 年以上的工作经验。

六、物业管理与服务的考核标准

6.1 总体物业管理目标

- 6.1.1 物业管理委托服务合同实施之日。
- 6.1.2 现场物业管理和服务符合“物业管理的内容和服务标准”的要求。
- 6.1.3 年度物业管理现场顾客满意度（CSI）第三方测评指标≥85。

6.2 人员上岗要求

6.2.1 所有物业工作人员原则上正式接管前一个月全部到位，并提供相关资料提交采购人备案。

6.2.2 管理人员的数量和工资标准，应符合磋商文件内服务人员数量和工资标准的规定，并随时接受采购人的检查，如不符合此要求的，则从物业管理服务费中扣除对应人员相应人工费用。

6.2.3 本项目的管理人员不得随意更换，如遇特殊情况需更换，应提前一个月书面通知采购人主管部门，所更换的管理人员应由采购人进行面试，面试合格后方可上岗。未通过采购人面试，或未经过采购人同意而上岗的，采购人不支持其人工费用（从物业管理费用扣除）；面试不合格，但采购人同意其在三个月内临时上岗的，采购人将按当年度上海市最低工资标准支付其人工费用；如三个月未到位的，采购人将每月按 1 万元/人的标准，从物业管理费中扣除并不再返还。

6.2.4 其余的管理与服务人员，应必须满足“（四）、物业管理与服务人员的配置要求”，如一旦发现每有符合该规定，则采购人将扣除相应的人工费用，仅按当年度上海市最低工资标准支付其人工费用。

6.3 物业管理服务的服务标准

- 6.3.1 综合管理服务；
- 6.3.2 房屋、设施设备运行与维护服务；
- 6.3.3 秩序维护与消防安全管理；
- 6.3.4 环境保洁服务；
- 6.3.5 后勤配套服务。

6.4 综合管理服务

6.4.1 档案管理

应具有较完善的物业管理档案制度档案内容至少应包括：物业竣工验收档案、楼宇及其配套

设施权限清册、设备管理档案、日常管理档案。

6.4.2 质量管理

1) 建立符合本项目管理要求的质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全体系，编制符合本项目服务要求的工作标准和作业指导书。

2) 现场管理机构应对其所提供的服务实施自主检查，当质量异常或者使用单位（人）直接投诉时，应及时纠正，系重大或者特殊异常应报告主管部人员，并记录在案。

3) 物业服务企业应加强对现场管理机构的监督和检查，应定期对本项目进行顾客满意度调查（意见征询）和现场服务质量评定。

4) 定期征求上海市普陀区人民政府万里街道办事处人员、使用单位（人）的意见和建议，意见征询中发现的问题，应及时整改，并对整改结果进行回访。

6.4.3 投诉处理

1) 现场管理机构为本项目的直接受理点，应投诉具体情况进行核实，并及时处理及回复投诉人。

2) 属于物业管理责任的，应向投诉者道歉并及时纠正；属于物业投诉的应做好解释工作。

3) 现场管理机构与投诉者无法协商解决的，应上报公司主管部门或上海市普陀区人民政府万里街道办事处主管人员处理。

4) 现场管理机构受理的投诉，应在一个工作日内回复处理结果，最长不得超过三个工作日。

5) 使用单位（人）直接向公司主管部门或上海市普陀区人民政府万里街道办事处主管人员投诉或转来的投诉，应查明并核实事实情况，分清责任后如实反映情况或上报材料，协助公司主管部门或上海市普陀区人民政府万里街道办事处人员做好相应工作。

受理、处置使用单位（人）投诉应保持记录。

6.4.4 外包服务监管

1) 制定分包服务监管计划，并具体组织人员负责落实。

2) 管理区域内的设施设备由上海市普陀区人民政府万里街道办事处委托专业维保单位（分包服务方）进行保养的，应根据上海市普陀区人民政府万里街道办事处要求，对专业维保单位（分包服务方）进行管理和质量监控。

6.5 客户服务

6.5.1 接待服务

1) 做好用户的报修、投诉接待。

2) 建筑房屋、设施设备及其附属场地的管理养护

6.5.2 房屋维护管理

1) 房屋维修计划的制定和拟定

2) 协助定制年度房屋维修养护计划。物业服务企业应在每年年初制定该年度房屋维修养护计划方案和预算，提交审核后实施，当年年末应制定该年度房屋维修养护计划实施结果和决算，提

交审阅。

3) 当物业发生应急专项维修时,物业服务企业应在 8 小时内采取应急预防措施,并制定维修、更新方案交审核,甲方应在 8 小时内给以物业服务企业书面回复,物业服务企业根据书面回复结果组织实施。

6.5.3 房屋的维修养护

1) 建立健全房屋档案,检查、督促使用单位(人)正确使用房屋,知道使用单位(人)遵守房屋安全使用的规范、政策、法规。

2) 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护,检查记录和保养记录应齐全。

3) 根据房屋实际使用年限,定期检查房屋共用部位的使用情况。

4) 需要维修,属于小范围的,及时组织修复;属于大、中修范围的,及时编制维修计划和房屋专项维修资金使用计划,向上海市普陀区人民政府万里街道办事处提出意见与建议,根据上海市普陀区人民政府万里街道办事处的决定,组织维修。

5) 每年应定期对房屋共用部位、共用设施设备等进行一次全面检查。建立巡检记录,发现问题及时向上海市普陀区人民政府万里街道办事处报告,根据上海市普陀区人民政府万里街道办事处的委托,安排专项修理。

6) 遇紧急情况时,宜采取必要的紧急处理措施

6.5.4 地面/墙面/顶面等建筑装饰维修养护

1) 墙表面粉刷无明显剥落开裂,墙面、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺,修补墙面的粉刷层及面砖应保持与原墙面色差、材质一致。

2) 屋面排水沟、室内室外排水管道应保障排水通畅,发现防水层气鼓、碎裂、隔热板有断裂、缺损的,应在规定时间内安排专项修理。

3) 保持路面平整、无开裂和松动、无积水,窨井、积水井不漫溢,积水井、窨井盖无缺损。发现损坏应在规定时间内修复。

4) 使用单位(人)办公区域内各项零星维修服务,接到报修后 24 小时内完成,合格率 100%。

6.5.5 门/窗/管井/围栏等设施维修养护

1) 玻璃无破碎,五金配件完好。

2) 门、窗开闭灵活,密封性好、无异常声响。

6.5.6 厕所洁具设施维护维修

保持设施完好、正常,水龙头及便池出水正常,不漏水,地漏畅通不堵塞。保持管道通畅与安全使用,发现损坏应及时修复。

6.5.7 房屋结构检查

应根据《房屋修缮工程技术规程》,对房屋进行定期结构检查与沉降测试,检查中发现问题应及时修缮。

7. 供电系统(高压、低压配电设备)

7.1 高压电气设备检测由上海市普陀区人民政府万里街道办事处专项委托，物业服务企业应配合上海市普陀区人民政府万里街道办事处做好监测中的管理与监督，及时报告留存。

7.2 按照规定的周期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做记录。

7.3 高（低）压变（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确。

7.4 变（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求。

7.5 低压配电柜运行正常，各类表计显示正常。

7.6 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠。

7.7 变（配）电系统联络自切正常。

7.8 供电维修人员必须持证上岗，一般故障排除时间不超过 2 小时，一次维修合格率 100%。

7.9 供电设备完好率 99%以上，确保无重大责任事故，确保用电安全。

7.10 配电间实行封闭管理，配备灭火器材。

7.11 制定临时用电管理措施，限电、停电应有明确的审批权限，按规定要求通知使用单位（人）。遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施。

8、避雷系统（避雷带）客户委外检测（若涉及）

8.1 每年检查一次管理区域内重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。

8.2 每半年对建筑物顶层的避雷带、避雷线、避雷网、顶层屋面设备的接地装置进行全面检查；每半年一次对楼层强、弱电间内的接地装置进行检查，与有问题及时解决。保持建筑物顶部左右的避雷设施及左右的金属物体的接地完好。

8.3 每月一次对管理区域内变配电室设备的接地进行检查，每季对管理区域内个重要机房内的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

9. 升降系统（垂直电梯）

9.1 垂直电梯由上海市普陀区人民政府万里街道办事处专项委托具有专业资质维修保养单位（分包服务方）进行定期保养，物业服务企业应配合上海市普陀区人民政府万里街道办事处做好对分包服务方的监督和管理，并对电梯运行进行管理，做好日常电梯的巡检和记录。

9.2 垂直电梯应经有资质的检测机构检验合格，物业服务企业应配合上海市普陀区人民政府万里街道办事处做好电梯系统的年检和限速器校验工作，确保每年进行安全检测并持有有效的《安全使用许可证》，电梯系统在有效期内安全运行。

9.3 确保电梯运行平稳、乘坐舒适。电梯准确启动运行，停层准确。轿厢内、外按钮、灯具等配件保持完好，轿厢整洁。

9.4 应有专业人员对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理，并应做好日常电梯运行的巡检与记录。

9.5 电梯发生故障时，维修人员应在接到报修后 5 分钟内到达现场，专业维修人员应在 20 分钟内到达现场抢修，及时排除故障，如更换损坏的零部件，须通报上海市普陀区人民政府万里街

道办事处。

9.6 电梯设施运行率达到 100%。

10. 空调系统（VRV 空调/VAV 分体式空调/新风机组/排风机组/风机盘管/风管机）客户委外保养（若涉及）

10.1 空调系统（含 VRV 空调、分体空调）的保养委托，物业服务企业应配合上海市普陀区人民政府万里街道办事处做好分包服务方的监督和管理，并对空调系统的运行进行管理，填写日常空调系统的巡检与记录。

10.2 空调系统开机前应进行检查，定期测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。

10.3 空调系统出现运行故障，当班维修人员应在 5 分钟内到达现场进行处理，并通知专业维修人员在 30 分钟内赶到现场抢修，及时排除故障，一次维修合格率 100%，并做好记录，如更换损坏的零部件，须通报上海市普陀区人民政府万里街道办事处。

11. 给排水系统

11.1 生活水泵/消防泵/喷淋泵/稳压泵/增压泵/排污泵

1) 应定期对给排水系统进行维护、润滑。

2) 每天检查一次污水泵、排水泵、阀门等，排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏；定期对污水处理系统全面维护保养，作业人员应有相应的职业资格；系统无明显异味和噪声；污水排放达到 DB31/199《污水综合排放标准》的要求。

3) 用户末端的水压及流量满足使用要求。

4) 每季对楼宇排水总管进行检查，每年一次对水泵、管道进行除锈油漆。

5) 每季对水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。

6) 如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知楼宇内使用单位（人）。

7) 做好节约用水工作。

11.2 蓄水池/水箱

1) 确保水质无污染并符合规定的要求：生活饮用水水质应符合 GB5749《生活饮用水卫生标准》的要求，涉及生活饮用水的日常管理、清洗消毒人员的健康检查、水质监测的要求参照《上海市生活饮用水二次供水卫生管理办法》执行。

水箱每半年由具备资质条件的专业清洗公司清洗消毒，无二次污染。

2) 每年 4 次进行水箱内水质监测，并应取得水质检测报告，并交上海市普陀区人民政府万里街道办事处审核。

12. 消防系统（客户委外检测、保养）（若涉及）

12.1 烟感报警器/消防报警

1) 火灾探测器定期进行实效模拟实验，探测器至少每三年进行一次清洗，及时更换失效的器件。

2) 每年应进行一次消防联动, 检测各类消防系统各类运行参数和状况并作记录, 保证消防系统开通率及完好率均达到 100%。

3) 当被检测探头响应参数达到预定值时, 探测器应当输出火警信号, 同时启动探测器的确认灯。

4) 操作启动部件, 手动火灾报警按钮应当能输出火灾报警信号, 报警按钮应当有动作显示。

5) 火灾时应能在消防控制室将火灾疏散层的扬声器和广播背景音响系统强制转入火灾应急广播状态, 并控制在选定的楼层(区域)内。

6) 报警功能: 能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号, 发出声、光信号。

7) 故障报警: 当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时, 应当正确指示出故障部位。

8) 火警优先功能: 显示预报警和故障信号时, 如有火灾报警信号输入, 应当立即显示火灾报警

9) 信号: 显示故障信号时, 如有预报警信号输入, 应当显示预报警信号。

10) 电源转换功能: 主电源切断时, 备用电源应当能自动投入运行; 当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态。

11) 中央联动装置工作正常、显示正确; 数据采集柜蓄电池正常、线路整齐、接线正确、工作正常、整洁; 末端设备安装牢固、位置正确、线路整齐、工作正常。

12.2 消防箱/灭火器箱

1) 消防设施应处于良好的待命状态, 二氧化碳灭火装置应每季进行信号测试与压力状态检查, 清水泡沫灭火装置应每年检测 1 次;

2) 消火栓每月巡查 1 次并作记录, 保持消火栓箱内各种配件完好;

3) 消防带每半年检查 1 次并作记录, 阀杆处每半年加注润滑油并做放水检查 1 次。

13. 安保系统

13.1 总体要求

1) 安防系统的保养由专项委托, 物业服务企业应配合做好分包服务方的监督和管理。

2) 负责安防系统的日常使用和管理, 做好日常的检查和记录。

13.2 电子围栏/红外报警(探测器)

1) 工作站工作正常、整洁。

2) 红外探头安装牢固、线路无损、工作正常、整洁。

3) 电子围栏工作正常。

13.3 中央监控(摄像机)

1) 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁。

2) 画面分割器工作正常、整洁。

- 3) 录入设备工作正常、整洁。
- 4) 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。
- 5) 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。
- 6) 监控的录入资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。

13.4 电子门禁系统

- 1) 工作站工作正常、整洁。
- 2) 服务器工作正常、整洁。
- 3) 读卡机指示灯完好、工作正常。
- 4) 电子门锁工作正常。

13.5 巡更系统

- 1) 工作站工作正常、整洁。
- 2) 巡更器具工作正常。
- 3) 巡更点位置正确、安装牢固、工作正常。
- 4) 公共照明系统（庭院照明/楼道照明/应急照明）
- 5) 每天一次巡检，路灯、大堂、电梯厅、楼道等公共部位应保持 98%以上的亮灯率，如有缺损，应及时更换。
- 6) 每月一次对泛光照明灯具、应急照明灯、大堂吊灯外观进行检查，保持清洁完好，并保持 98%以上的亮灯率。
- 7) 每天一次巡检公共电器柜电器设备，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常。

14. 智能化集成系统（弱电维保客户委外）（若涉及）

智能化集成系统（楼宇自控系统（BAS）、背景音响广播系统（PAS））楼宇智能化设备系统的保养由专项委托，物业服务企业应配合做好对分包服务方的监督和管理。

- 14.1 物业服务企业负责楼宇智能化设备系统的日常使用和管理，做好日常的检查和记录。
- 14.2 音源设备工作正常、整洁完好。
- 14.3 功放设备工作正常、整洁完好。
- 14.4 扬声器等末端设备工作正常、整洁音质保持清晰。
- 14.5 背景音响与消防报警系统的连接切换工作正常。

15. 标识管理与维护（公共服务标识/标牌）（标识制作客户委外）

- 15.1 大堂和电梯内应有楼内楼层示意图，各单元门口应有单元标牌及司牌。楼层电梯厅、地下车库、消防通道应设有路标及安全指示牌。
- 15.2 危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施。
- 15.3 保证所有标志、指示牌清晰完整，维护设施得当。

16. 能源与安全管理

16.1 能源管理

- 1) 根据公共机构节能降耗要求, 制定能源管理方案。
- 2) 确保设施设备运行安全、正常, 实施经济运行, 节约能源。

16.2 安全检测

1) 特种设备应具有准运许可证明, 建立安全管理制度, 维护保养应委托专业维保单位, 并物业服务企业应协助, 对维保过程实施监管和验证, 具体要求应按《特种设备安全监察条例》规定实施。

2) 为保证建筑物的安全使用, 每年至少进行 1 次外墙及附属设施使用情况的全面检查, 发现隐患报告

17. 秩序维护与消防安全管理

17.1 公共秩序维护

- 1) 做好安全保卫工作。
- 2) 劝阻拾荒者、小商贩、携带宠物者进入管理区域内。
- 3) 因特殊情况, 而产生大量人流进出管理区域时, 应控制人流进出或进行疏导, 保持出入畅通。
- 4) 对公众的问询解答礼貌、准确、简介, 必要时可引领问询者至目标区域。
- 5) 协助使用单位(部门)设立引导标识, 临时围栏的措施。
- 6) 对人流集中窗口和区域, 适时进行疏导和劝阻, 维护区域现场秩序。
- 7) 应劝阻损坏设施, 或闯入办公区域, 会大声喧哗等影响日常工作的情况, 应及时报告, 确认启动应急程序。

17.2 巡视

- 1) 明确巡视工作职责
 - 2) 明确巡视工作职责, 规范巡视工作流程, 制定相对固定的巡视路线。对重点区域、重点部位、重点设备机房至少每 2 小时巡视一次并记录, 实行 24 小时值守。发现违法、违章行为应及时制止。
 - 3) 巡视应使用巡更设备(对讲机、警棍、手电筒等), 在监控中心保持巡更记录。
 - 4) 收到中央监控室发出的指令后, 巡视人员应及时到达, 并采取相应措施。
- 巡视中发现各区域内的异常情况, 应立即通知有关部门并在现场采取必要措施, 随时准备启动相应的应急预案。

17.3 监控

1) 管理区域内的监视监控设施应 24 小时开启, 值班人员 24 小时值守, 保持完整的监控记录, 保证对各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。

监控中心应认真做好消防报警设备(消防报警主机)和治安防范报警设备(电子围栏、周界报警等)的监控工作, 发现异常立即通知保安人员到现场进行查看和处理。若发生火情、险情及其他异常情况, 应立即报 119 或 110 出警; 如设备误报或故障, 应立即通知上海市普陀区人民政府

府万里街道办事处和维保单位进行复修，并做好临时安全防范措施，确保管理区域内安全防范工作。

2) 监控的录入资料应至少保存 1 个月，有特殊要求的参照机关规定或行业标准执行。

3) 保障治安电话通畅，接听及时（响铃 3 声内宜接听）

17.4 停车管理

1) 设置交通指示标识，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域。

2) 区域内工作日设专人管理，引导车辆驶入指定的泊位，发现异常情况应提示，车位停满时应疏导。

3) 保持进出通道畅通，车辆停放整齐。

4) 车辆造成人员伤亡、设备设施损坏、车辆碰擦等，应及时救助、取证、报告、记录，必要时保护现场。

17.5 突发公共事件处理

1) 依照《上海市突发公共事件总体应急预案》的要求制定物业突发公共事件的应急预案，并在物业办公室、监控中心、机房等处室内悬挂，在每个楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年应组织不少于 1 次的突发公共事件应急演练。

2) 当物业突发公共事件时，各岗位管理人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况应变处理，在有关部门到达现场前，保证人身安全，减少财产损失，并全力协助政府部门处理相关事宜。

3) 根据要求，及时提供各类活动、会议及其他保障服务。

18. 安全管理

18.1 消防管理

1) 楼内应设置消防设施，保持消防通道畅通，各楼层明显位置设有消防设施平面示意图。

2) 应建立健全消防管理制度，建立消防责任制；明确专人维护、管理消防器材，保持其完好，对灭火器应按点做好详细清册（包括数量、类型、放置位置、有效期限等信息），每季度更新一次交备案。

3) 定期对消防设备设施进行巡视、检查和维护，保持其完整、完好，能正常使用；消防带圈绕均匀，灭火器材保险栓及喷嘴外壳良好，压力指示在区域线范围内，器材不超过有效期（有效期满前 3 个月，应编制需更换灭火器清册，报更换），各类设备设施能正常运行与使用；检查记录详细，如发现消防器材有异常情况，应及时予以调换或报修。

4) 定期进行消防宣传和消防演习。

5) 管理区域内不得放置易燃易爆品，如因特殊要求需放置易燃易爆品，应设专人专区管理。

6) 管理区域内严禁焚烧物品。

18.2 安全生产监督/自然灾害防范

1) 建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及燃气、燃油、电力的安全使用，掌握各类自

然灾害的防范措施和应急预案。

2) 如遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时, 对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固; 对集水井水泵运转情况进行检查, 保证正常排涝; 对排水系统进行检查疏通, 清除杂物, 确保排水畅通。

3) 物业服务企业应配备必要的抢险物资(包括沙袋、排水泵、挡板、雨具、油布、铁锹等), 并安排人员进行值班和巡查, 当发生台风、暴雨等恶劣天气时, 必须配合上海市普陀区人民政府万里街道办事处进行防台防汛工作, 确保管理区域内地下车库、底层房屋的安全使用。

19. 环境保洁服务

19.1 办公大楼公共区域

1) 广场、道路、明沟、台阶

2) 广场地面干净, 无明显杂物、积水。

3) 外围通道地面应保持畅通, 无堆放杂物、无积灰、积水、无污迹、油渍、轮胎印, 地面应保持原色。

4) 明沟无杂物, 无积水。

19.2 停车场地

1) 保持地面无垃圾、无污垢。

2) 灯泡、灯管、指示灯明亮、无积灰, 灯罩无积灰、无污迹。

3) 地面无积灰、无积水。定位杆、减速条无积灰、无污垢。

4) 反光镜干净、明亮、无污迹、水渍。

5) 消防通道无灰尘、无污渍、无杂物。

19.3 垃圾箱房

1) 箱房封闭式专人管理, 箱房循环保洁, 整洁、干净、无异味, 灭害措施完善。

2) 废弃物收集箱外侧面光洁、无灰尘。

3) 废弃物收集箱内侧干净、无残留物、无异味、定时消毒。

4) 废弃物及时清运, 不满溢。

19.4 消防栓/消防接合器/公共设施

1) 消防栓表面洁净、无灰尘。

2) 消防接合器表面无灰尘、无污迹。

3) 各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹。

20. 垃圾清运(客户委外)(若涉及)

所有的生活和餐厨垃圾必须日产日清, 清洁人员每天定时到各点收集处理。垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁。

21. 消杀灭害(客户委外)(若涉及)

21.1 定期对通风口、明沟、垃圾房喷洒药水。

21.2 地沟每周消杀一次，各楼层每月消杀一次。

21.3 做好管理区域内（包括室外区域和食堂等）的灭蟑螂、老鼠等灭害工作，确保环境整洁。

22. 车辆停泊服务

该办公区域停车位，每日外来办事人员较多，现有的车位可能无法满足停车需求，物业服务公司需针对该情况提出的切实可行的解决方案，调节该区域停车位问题。

23. 绿化养护

23.1 绿地设施及硬质景观保持常年完好，绿地或花坛内各类乔、灌、草等绿化存活率大于98%，植物群落完整、层次丰富，黄土不裸露，有整体观赏效果。植物季相分明，色彩艳丽，生长茂盛。

23.2 定期对乔灌木、草皮进行修剪，要求草高度不应超过 9cm；乔木类要求树冠圆整、树势均匀；绿篱观赏面枝叶丰满、茂密、平整、整齐一致，整型树木造型雅观。

23.3 常年保持有效供水，草地充分生长，保持地形平整，排水流畅。

23.4 年中耕除草、疏松表土 10 次以上，土壤疏松通透，无杂草。

23.5 按植物品种、生长、土壤状况，适时、适量施肥。年普施基肥不少于 1 遍，花灌木追复合肥 2 遍，充分满足植物生长需要。植物、草皮根部土壤保持疏松、无板结、呈馒头状。

23.6 病虫害防治应以预防为主，生态治理，各类病虫害发生低于防治指标；植物、草皮无病斑、无成虫；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、虫囊、休眠虫体及越冬虫蛹。

七、物业管理与服务的考核标准

7.1 根据物业服务内容制定本考核标准，总分为 100 分。95 分以上为优秀，90 分—94 分为良好；80 分—89 分为一般；80 分以下为不合格。

7.2 考核内容及标准

项目	标准内容	规定分值	评分细则	扣分情况	备注
综合管理服务 50	1. 人员架构按合同中人数数额要求配备到位, 遵守《劳动法》等法律法规, 维护员工合法权益, 按时按规定足额发放薪酬。	5	人员配备不到位一处扣 1 分, 发生一次有效员工投诉或举报扣 1 分		
	2. 建立健全各项管理制度、各岗位工作标准, 并制定具体的落实措施和办法	5	各项管理制度、各岗位工作标准、岗位考核制度等一处不完整规范扣 1 分; 未制定具体的落实措施扣 2 分		

3. 建立值班制度，设立服务电话，接受服务报修、建议、询问、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录	5	没有值班制度的扣 1 分，发现一处处理不及时扣 0.5 分		
4. 定制月工作计划和阶段性专题工作计划、工作小结，及时向行政中心相关职能部门呈报。做到计划详实，措施务实，方法得当。	5	缺一计划、总结扣 1 分，工作的方法措施针对性不强扣 1 分。		
5. 物业管理、专业技术人员及相关岗位人员持证上岗；员工统一着装，工作规范、作风严谨；员工的服务意识，服务态度，工作主观能动性，工作责任心。	5	每发现 1 人无上岗证书扣 1 分；着装不规范统扣 1 分。		
6. 各类方案、预案要求实案化，具体化、完整规范，针对性、可操作性强，要经过实训及演练实证。	5	对照投标书，各类方案预案不齐全完整，少一个扣 0.5 分；没做到实案化扣 0.5 分，每年没有经过两次实训及演练实证一个扣 1 分。		
7. 各岗位管理检查及员工教育的登记统计及时规范，完整详细。	5	登记统计一处不符合要求扣 1 分		
8. 加强工作按级的请示汇报制度，做到事先有计划，过程有跟踪，事后有汇报反馈。	5	无请示汇报一次扣 1 分，事先无计划一次扣 1 分，呈办过程跟踪指导不力一次扣 1 分，信息汇报反馈不及时一次扣 1 分。		
9. 物业单位每月要加强对隶属员工进行岗位自查自考，检查考核情况以及整改措施要及时书面向行政中心相关职能部	5	没组织考核扣 1 分，无整改措施扣 0.5 分。		

	门呈报。				
	10. 各类设施设备档案资料齐全, 分类成册, 管理完善, 查阅方便	5	每发现一项不齐全或不完善扣 0.5 分		
保 洁 服 务 30	11. 员工应遵守各项规章制度, 服从管理, 上下班实行签到、签退制度, 不迟到早退。	5	一处不符合扣 0.5 分		
	12. 有检查, 有考核评比制度; 有巡查, 有整改记录。	5	一处不符合扣 0.5 分		
	13. 地面无垃圾, 无积水, 无果皮纸屑等杂物, 绿化带无垃圾, 明沟无垃圾和积水及排水口畅通。	5	一处不符合扣 0.5 分, 直至扣完		
	14. 天花板、无蜘蛛网、玻璃门窗明亮无积灰。楼梯扶手无积灰, 照明灯表面无灰尘。	5	一处不符合扣 0.5 分, 直至扣完		
	15. 公共卫生间做到无味、无垢、无堵、无外溢	5	一处不符合扣 0.5 分, 直至扣完		
	16. 垃圾桶及时清倒、清洗, 无臭味、桶壁外无黏附物。垃圾日产日清、定时对垃圾房及周围进行消杀。	5	一处不符合扣 0.5 分, 直至扣完		
保 安 服 务 20	17. 站(坐)姿态规范, 文明礼貌、热情应答, 维持公共区域秩序。	5	一处不符合扣 0.5 分, 直至扣完		
	18. 每 2 小时巡查一次, 有定时巡查制度和巡查记录。	5	一处不符合扣 0.5 分, 直至扣完		
	19. 健全消防管理制度, 室内消防栓及灭火器的月底检查记录。	5	一处不符合扣 0.5 分, 直至扣完		
	20. 配备必要的抢险物资, 有自然灾害的防范措施和应急预案。	5	一处不符合扣 0.5 分, 直至扣完		

八、报价要求

8.1 磋商文件明确的服务范围、服务内容、服务期限、服务质量要求、管理要求与服务标准、考核要求及低值易耗品等。

8.2 依据本项目的招标范围和内容，中标人提供物业管理服务，其投标报价费用组成中，应包含但不限于以下内容：

8.2.1 人员费用：包括工资、社保费、服装费、福利费、就餐费、高温费、加班费等费用支出。

8.2.2 办公费用：对本项目服务管理所产生的通讯费、办公文具用品、宣传文化费等其它费用支出。其中电话及网络接线端口由采购人负责提供。

8.2.3 公共秩序维护与安全管理费用：维护管理范围内公共秩序与安全管理所需的对讲机、照明灯、应急包、防卫防护器材装备、记录登记册等费用支出。

8.2.4 环境卫生服务费用：保障物业管理区域内保洁服务所需的清洁消毒药剂（含除四害）、清洁工具、低值易耗品（垃圾袋）等费用支出（不含纸品）。

8.2.5 设备维护保养费用（按实际情况计）

8.2.6 公共责任保险、雇主责任保险。

8.2.7 物业管理服务企业认为其它必要的费用。

8.2.8 企业利润。

8.2.9 税金。

8.3 投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于供应商的风险。供应商应逐项计算并填写单价、合计价和总价，供应商没有填写单价和合计价的项目将被认为此项目所涉及的全部费用已包含在其他相关项目及投标总价中。

九、支付方式

9.1 物业管理服务费按每三个月为一个结算周期，实行先考核、后拨付。费用实际支付时间以财政资金下达情况为准。

9.2 项目款项支付如遇上海市普陀区政府财政关账无法支付则顺延。

十、其他要求

成交人应在合同签订后 7 日内向采购人提供以下资料：拟投入本项目的总人数清单（包括身份证复印件）、人员来源或用工机制的情况说明、磋商文件中要求物业管理与服务人员具备的学历证书、岗位资格证书、职业资格证书等复印件。

第五章、评审办法及评审标准

一、评审原则

1、评审办法系本着公开、公平、公正的原则，按照《中华人民共和国政府采购法》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》《政府采购竞争性磋商采购管理暂行办法》制定，作为本次采购确定预成交供应商的依据。

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少于磋商小组成员总数的2/3。采购人代表不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参加本机构代理的采购项目的评审。

3、评审专家将从上海市政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。

4、任何人不得干预磋商小组成员的评审权利，评审表要保存备查。

二、评审程序

1、磋商小组首先对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，在此过程中，磋商小组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作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

2、本项目专门面向中小企业采购，不再对小型和微型企业的磋商报价给予扣除。供应商应提供《中小企业声明函》，如为联合投标的，联合体各方需分别填写《中小企业声明函》。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）和《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》财库〔2014〕68号，供应商为残疾人福利性单位、监狱或戒毒企业，且提供了相应证明的，视同为小型和微型企业，执行上述支持小型和微型企业的相同政策。

3、资格性审查：由磋商小组根据竞争性磋商文件要求，对各供应商的文件进行资格性审查，资格性审查不满足要求的将不进入到符合性审查。

4、符合性审查：由磋商小组根据竞争性磋商文件要求，对各通过资格性审查的供应商的文件进行符合性审查，符合性审查不满足要求的将不进入评分阶段，符合性审查合格者进入技术因素和价格因素评分阶段。

5、异常低价的审查：采购评审中出现下列情形之一的，磋商小组应当对供应商最后报价启动异常低价响应审查程序；

（1）响应报价低于全部通过符合性审查供应商响应报价平均值50%的，即响应报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 $\times 50\%$ ；

（2）响应报价低于通过符合性审查且报价次低供应商响应报价50%的，即响应报价 $<$ 通过符合性审查且报价次低供应商响应报价 $\times 50\%$ ；

(3) 响应报价低于采购项目最高限价 45%的, 即响应报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times$ 45%;

(4) 磋商小组基于专业判断, 认为供应商报价过低, 有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

磋商小组启动异常响应低价审查后, 属于前述第 1 项至第 4 项情形的, 应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对响应价格作出解释, 提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料, 包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等, 给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中, 属于第 3 项情形, 供应商已随响应文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的, 在评审现场可不再重复提交。

磋商小组依据专业经验, 参考同类项目成交价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况, 对报价合理性进行判断。**供应商不能提供书面说明、证明材料, 或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的, 磋商小组应当将其作为无效响应处理。**异常低价响应审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录, 并随供应商提供的相关书面说明及证明材料, 以及评审委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

6、磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件将以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的, 应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的, 应当由本人签字并附身份证明。

7、随后磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商, 并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会, 各供应商磋商顺序按照系统抽取顺序进行。正式磋商前, 参与磋商的响应人授权代表或法人代表须出示本人身份证以供采购人查验, 否则不能参与磋商。

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

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

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

9、磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的, 磋商结束后, 磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价, 提交最后报价的供应商不得少于 3 家。

10、磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求, 需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的, 磋商结束后, 磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案, 并要求其在规定时间内提交最后报价。

11、最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

12、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。

三、评分办法

1、本项目采用“综合评分法”评标。满分 100 分。磋商小组成员根据本细则规定的评审内容和评分标准对所有磋商响应文件内容进行综合评审。评审内容主要包括：价格、技术、信誉、业绩、服务、对磋商文件的响应程度等。

2、综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×10%×100

注：磋商基准价为通过资格性、符合性检查及异常低价响应审查程序所有响应中的最低报价。

四、综合评分法

2026 年普陀区万里街道社区公共服务中心物业管理项目包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价得分	0~10	磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×10%×100 注：磋商基准价为通过资格性及符合性检查的所有响应中的最低报价。
需求理解（主观分）	0~5	一、评审内容：根据供应商提供的针对本采购需求的理解程度、分析程度进行综合打分。 二、评分标准： 1. 对本项目理解透彻，分析全面的，得 4-5 分； 2. 对本项目情况基本了解，分析较全面的，得 2-3 分； 3. 对本项目理解不够全面，分析针对性欠缺的，得 1 分； 4. 供应商此项未做说明得 0 分。
重点、难点的应对措施（主观分）	0~6	一、评审内容： 根据供应商提供的项目重难点的应对措施进行综合评审。

		二、评分标准： 1. 现状及重难点分析内容完整，具有针对性、可操作性，得 5-6 分； 2. 现状及重难点分析略有缺漏，针对性和可操作性欠缺，得 3-4 分； 3. 现状及重难点分析内容简单，无针对性和可操作性，得 1-2 分； 4. 供应商此项未做说明得 0 分。
建筑物日常维修养护方案（主观分）	0~6	一、评审内容： 根据供应商提供的建筑物日常服务（包含共用设施、日常设备维修、设备维保服务）内容的完整性、合理性进行综合打分。 二、评分标准： 1. 服务方案内容完整合理，具有针对性和可操作性，得 5-6 分； 2. 服务方案内容基本完整，但略有缺漏，针对性和可操作性欠缺，得 3-4 分； 3. 服务方案内容简单，无针对性和可操作性，得 1-2 分； 4. 供应商此项未做说明得 0 分。
保洁服务方案（主观分）	0~6	一、评审内容： 根据供应商提供的保洁方案的实施计划和安排的完整性、合理性、适应性进行综合评审。 二、评分标准： 1. 方案内容完整合理，具有针

		对性和可操作性，得 5-6 分； 2. 方案内容基本完整，但略有缺漏，针对性和可操作性欠缺，得 3-4 分； 3. 方案内容简单，无针对性和可操作性，得 1-2 分 4. 供应商此项未做说明得 0 分。
保安服务方案（主观分）	0~6	一、评审内容： 根据供应商提供的保安服务方案的实施计划和安排的完整性、合理性、适应性进行综合评审。 二、评分标准： 服务方案内容完整合理，具有针对性和可操作性，得 5-6 分； 服务方案内容基本完整，但略有缺漏，针对性和可操作性欠缺，得 3-4 分； 服务方案内容简单，无针对性和可操作性，得 1-2 分 4. 供应商此项未做说明得 0 分。
节能降耗、环保及健康安全管理措施（主观分）	0~6	一、评审内容：根据供应商提供的节能、环保及健康安全管理措施的合理性、可行性进行综合评审。 二、评分标准： 1. 节能降耗、环保及健康安全管理措施合理、可行，得 5-6 分； 2. 节能降耗、环保及健康安全管理措施不够全面，缺乏针对性，得 3-4 分； 3. 节能降耗、环保及健康安全

		管理措施内容缺漏，描述不清，得 1-2 分； 4. 供应商此项未做说明得 0 分。
服务质量保障措施、投诉处理（主观分）	0~6	一、评审内容： 根据供应商提供的服务质量保障措施、投诉处理和及时整改方案等情况进行综合打分。 二、评分标准： 1. 服务质量保障措施、投诉处理和及时整改方案具有针对性、可操作性，得 5-6 分； 2. 服务质量保障措施、投诉处理和及时整改方案针对性不够全面，缺乏针对性，得 3-4 分； 3. 服务质量保障措施、投诉处理和及时整改方案，描述不清，得 1-2 分； 4. 供应商此项未做说明得 0 分。
项目管理规章制度（主观分）	0~6	一、评审内容： 根据响应人提供的项目管理规章制度进行综合评审： 二、评分标准： 1. 提供项目管理规章制度全面、合理、科学的，得 5-6 分； 2. 提供项目管理规章制度比较全面、基本合理的，得 3-4 分； 3. 提供项目管理规章制度不够完善，有欠缺的，得 1-2 分； 4. 供应商此项未做说明得 0 分。
考核机制、奖惩措施（主观分）	0~6	一、评审内容： 根据供应商提供的各类规章制度进行综合打分。

		二、评分标准： 1. 考核机制、奖惩措施完整，有针对性，得 5-6 分； 2. 考核机制、奖惩措施较完整，针对性不够全完善，得 3-4 分； 3. 考核机制、奖惩措施有部分欠缺，得 1-2 分； 4. 供应商此项未做说明得 0 分。
项目经理（主观分）	0~4	一、评审内容：根据项目经理相关工作的管理经验、相关工作业绩、管理能力，及所提供的负责人的资格证书（包括：学历证书、资格证书）等情况进行综合打分。 二、评分标准： 1. 项目经理项目管理经验丰富，同类项目业绩突出，具备匹配的学历、职业（职称）证书，项目管理能力强，得 3-4 分； 2. 项目经理相关工作的管理经验、学历、职业（职称）证书等欠佳，得 1-2 分； 3. 供应商此项未做说明得 0 分。
项目团队人员配置（主观分）	0~6	一、评审内容：根据供应商提供本项目的项目团队组成是否合理，项目团队类似服务经验及相关人员证书情况进行综合打分。 二、评分标准： 1. 项目团队人员岗位配置合理，项目团队类似经验丰富，相关人员证书较多，得 5-6 分；

		2. 项目团队人员岗位配置符合项目要求，项目团队类似经验及相关人员证书较少，得 3-4 分； 3. 项目团队人员岗位配置不够科学、合理，工作经验缺乏，得 1-2 分； 4. 供应商此项未做说明得 0 分。
日常管理工作必需的物资装备 (主观分)	0~6	一、评审内容： 根据供应商提供的日常管理工作必需的物资装备进行综合打分。 二、评分标准： 1. 物资装备齐全，满足工作要求、配置合理的，得 5-6 分； 2. 物资装备基本符合工作要求、配置不够全面的，得 3-4 分； 3. 物资装备缺漏，配置简单描述不清，无针对性，得 1-2 分； 4. 供应商此项未做说明得 0 分。
报价合理性（客观分）	0~3	一、评审内容： 根据响应人提交的报价明细进行打分； 二、评分标准： 1. 报价列项的完整性及报价分析依据的合理性； 2. 技术部分响应内容与报价之间的相符性； 3. 各分项费用报价的计取准确性与合理性； 本项总分 3 分，上述三项评审内容均符合要求的，得满分 3

		分；每有一项内容不符合要求或未做说明的，扣 1 分；扣分累计计算，扣完为止。
类似项目业绩（客观分）	0~6	一、评审内容：类似项目业绩 二、评分标准： 1. 供应商提供清晰可辨的自磋商公告发布之日前 36 个月内的类似项目业绩材料，时间以合同签订日期为准。业绩证明以供应商实际提供的合同扫描件为准（供应商提供的合同案例应包含合同首页、金额所在页和签字盖章页等）； 2. 供应商每提供一个符合要求的业绩及证明材料得 1 分，满分 6 分； 3. 供应商此项未做说明得 0 分。
突发事件处理应急预案（主观分）	0~6	一、评审内容： 根据供应商提供的处理突发事件（如：应对突发事件的应急人员，应急响应时间、应急处置方案等）进行综合打分。 二、评分标准： 1. 应急事件的响应时间短，人员到位及时，处置方案合理的，得 5-6 分； 2. 应急事件的响应时间比较短，人员到位比较及时，处置方案比较合理的，得 3-4 分； 3. 应急事件的响应时间比较长，人员有欠缺，处置方案不够全面的，得 1-2 分； 4. 供应商此项未做说明得 0 分。

提供的服务承诺、特色管理或 创新管理（主观分）	0~6	一、评审内容： 根据供应商 提供的服务承诺、特色管理或创新管理进行综合打分。 二、评分标准： 1. 服务承诺、特色管理或创新管理全面、合理、科学，得 5-6 分； 2. 服务承诺、特色管理或创新管理较全面、基本合理，得 3-4 分； 3. 服务承诺、特色管理或创新管理不够完善，内容缺漏，得 1-2 分； 4. 供应商此项未做说明得 0 分。
----------------------------	-----	--

第六章、合同条款（格式）

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]

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》、《公共机构节能条例》等法律法规的规定以及 2026 年普陀区万里街道社区公共服务中心物业管理项目竞争性磋商采购结果，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就 2026 年普陀区万里街道社区公共服务中心物业管理项目合同事宜经双方协商一致，订立本合同。

一、合同主要要素

- 1、项目名称：2026 年普陀区万里街道社区公共服务中心物业管理项目
- 2、服务地址：位于普陀区真金路 51 号
- 3、其它需要补充说明的事项。

二、合同文件的组成和解释顺序如下

- 1、本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、

义务的会谈纪要；

2、本合同书

3、本项目中标或成交通知书

4、乙方的本项目响应文件或磋商文件

5、本项目磋商文件或采购文件中的合同条款

6、本项目采购文件中的采购需求

7、其他合同文件（需列明）上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。

三、合同条款

第一条 一般规定

（一）遵守法律

1、甲乙双方在履行合同期间需遵守国家和本市有关法律法规和行业规范标准要求，对法律法规文件规定的物业管理服务单位需要获得的许可证、执照、证件、批件等，乙方需依法取得，并且在合同期间保证前述许可、证照的有效性，及相应的资质等级不降低。

2、乙方应按时向所雇用人员发放工资，并按照规定办理有关保险，依法缴纳相应税费。

（二）保密责任

甲乙双方在订立和履行合同过程中负有保密责任，双方签订的保密协议作为合同附件。

（三）廉政责任

甲乙双方在物业项目招投标和履约过程中应严格遵守相关廉政建设法律法规和工作纪律要求，严格履行合同义务。双方签订的廉政协议作为合同附件。

第二条 物业管理服务范围

乙方所接受的物业管理服务（包括 24 小时岗位值勤、日常保洁、建筑物管理、设施设备管理、日常维修等）。具体详见合同附件。

物业竣工图纸及物业构成明细应作为合同附件，物业构成明细以甲乙双方实际验收交接清单为准。

第三条 物业管理服务的内容和要求

1、具体服务内容和要求详见项目磋商文件和乙方的响应文件。

2、除上述约定的物业管理服务内容外，甲方因机关正常运营需要，需委托乙方提供其它服务（合同文件服务范围以外的服务，如通讯、理发、送水、洗衣、自行车免费租赁、物品搬移等服务，以及甲乙双方协商约定的突击性、临时性服务等）的，视为延伸服务，延伸服务的内容、标准和服务费用由双方另行约定。

第四条专项服务分包

1、乙方对专业性强，技术要求高的管理服务项目，可进行专业分包，但不得将物业管理服务合同约定的全部事项一并委托给他人。除乙方响应文件中已说明的委托专项服务事项外，非经甲方事先书面同意，乙方不得进行对外专业分包。

2、乙方所选定的专业分包单位，必须具有相应的专业资质。乙方所签订的分包合同的服务标准不得低于本合同的服务标准，并对专业服务企业的服务行为承担连带责任。专业分包单位不得将专业分包项目再次转包。

3、分包合同不能免除乙方在本合同中应承担的任何义务和责任。乙方应对分包服务项目进行相应监督管理，保证合同的履行。

第五条管理服务的质量标准

乙方应在本合同履行期限内，对本物业的管理服务达到甲方在招标书中提出的、乙方在投标书中承诺的以及在管理服务方案中具体表明的质量标准。详见磋商文件和乙方的响应文件。

第六条合同期限：

合同履行期限：**[合同中心-合同有效期]**。

第七条合同价款：

1、本合同价款按磋商文件内容、范围，合计（¥：**[合同中心-合同总价]**元），大写：**[合同中心-合同总价大写]**元整。

2、除根据合同约定在物业管理服务过程中需进行增减款项外，合同价款不作调整。

第八条支付方式：

（一）支付时间分期付款

（1）物业管理服务费按每三个月为一个结算周期，实行先考核、后拨付。费用实际支付时间以财政资金下达情况为准。

（2）项目款项支付如遇上海市普陀区政府财政关账无法支付则顺延。

第九条甲方的权利义务

1、监督乙方其按照编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划实施管理工作、年度维修计划和有关费用预算等实施服务工作，对乙方管理服务工作的实施监管。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

2、负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，便于乙方开展工作。

3、对物业管理服务质量进行监督检查和考核，对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

4、为乙方的管理服务提供合同文件规定的工作条件，包括办公用房、设备工具库房、员工更衣及休息场所等。

5、对乙方的节能工作进行指导，下达有关物业年度节能指标，督促乙方加大节能管理力度，提高用能设施设备的能源利用效率。

6、定期召开协调会议，与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施物业管理管理服务满意度测评，促进乙方提升物业的服务质量。

7、乙方应按《劳动法》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。

第十条乙方的权利义务

1、在承接物业时，对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行查验，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好管理和建档工作。

2、在本物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按要求委派符合岗位资格要求的人员履行本合同。

3、根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和合同文件规定应由甲方承担的相关费用预算，报送甲方审定。

4、保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核。如需调整主要管理人员及技术骨干应事先通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

5、非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响机关工作秩序。

6、对有违反或影响本合同执行，包括影响机关正常办公秩序的行为，乙方应及时整改。

7、协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度，完成甲方下达的物业管理服务年度节能指标。

8、做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据磋商文件要求及响应文件承诺，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练，避免发生安全事故。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

9、按要求组织成立服务质量监督检查部门，定期对物业管理服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

10、根据规定购置保险。

11、乙方应按甲方提交物业管理服务年度总结报告，乙方应向甲方移交物业管理用房、物料、设备、工具、档案和图纸资料，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

第十一条物业管理用房

甲方根据相关要求向乙方提供的物业管理用房。物业管理用房属业主所有，供乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。

第十二条违约责任

乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方整改，乙方在双方协定期限内达到甲方或第三方评估机构认定的管理服务质量标准后，甲方应支付相应的管理服务费用；乙方延迟履行超过 30 日的，甲方有权解除本合同。

第十三条争议解决方式

双方发生争议的，尽可能通过协商解决；协商不成的，可向有关部门申请调解，或者（请在选择项中打“√”）

☐ 提请上海市仲裁委员会仲裁。

☒ 向甲方所在地法院提起诉讼。

第十四条合同生效

1、本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

2、本合同双方的地址、传真等联系方式为文书、信息的送达地址，变更须书面通知对方。合同双方：

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

第七章、响应文件格式附件

(□正本 □副本)

2026 年普陀区万里街道社区公共服务中心物业管理项目

【采购编号： 】

响 应 文 件

响应人名称（公章）：

单位地址：

二〇二六 年 XX 月 XX 日

1、响应函

致：_____（采购人名称）

根据贵方（采购项目名称：_____）竞争性磋商文件（采购编号：_____）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，并提供备用响应文件书面文本正本壹份，副本贰份。

据此函，供应商兹宣布同意如下：

1. 按竞争性磋商文件的规定，首次总报价人民币¥：_____元，大写：_____整。
2. 我方已详细研究了全部磋商文件，包括磋商文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受磋商文件的各项规定和要求，对磋商文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 磋商响应文件有效期为自解密之日起_____日历天。
4. 如我方成交，响应文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按磋商文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有磋商文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的响应单位。
8. 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。
9. 我方同意开标内容以电子采购平台开标时的《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。
10. 我方同意按照《政府采购法》及相关法律法规的规定提出询问或质疑。我方已经充分了解对竞争性磋商文件（包括补充文件）提出质疑和澄清的权利。
11. 为便于贵方公正、择优地确定成交人及其投标服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：
 - （1）我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。
 - （2）我方不是采购人的附属机构。
 - （3）我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：_____；
 - （4）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。
 - （5）我方不存在单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商

参与同一项目投标的情形。

(6) 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：_____

响应人被授权代表签字：_____

响应人名称（公章）：_____

日期： 年 月 日

2、法定代表人证明书

致：_____（采购人名称）

响应人名称：_____

单位性质：_____地 址_____：成立时间：_____年___月___日

经营期限：_____年___月___日至_____年___月___日

姓 名：_____性 别：_____年 龄：_____职 务：_____系（响应人名称：_____）的法定代表人（单位负责人）：_____。

附：公司注册号码：

单位类型：

黏贴法定代表人（身份证正反面）

响应人名称（公章）：

日期： 年 月 日

3、法定代表人授权书

致：_____（采购人名称）

我_____（姓名）系注册于_____（地址）的_____（响应人名称，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单位_____项目的采购活动，由其代表我方全权办理针对上述项目的响应文件提交、解密、磋商、响应文件澄清、报价、签约等一切具体事务，并签署全部有关 的文件、协议及合同。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。
被授权人无转委托权，特此委托。

黏贴被授权人（身份证正反面）

委托人（法定代表人）签章：

供应商公章：

日期：

受托人（签章）：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

手机号码：

传真：

日期：

4、开标一览表

2026 年普陀区万里街道社区公共服务中心物业管理项目包 1

合同履约期限	磋商报价(总价、元)

- 1. 本磋商文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求。
- 2. 上述投标总价应为供应商认为完成本项目所需全部费用。
- 3. 所有价格均系人民币表示，单位为元，精确到个數位。

响应人名称（公章）：
响应人被授权代表签字：
日期： 年 月 日

5-1、分项报价明细表（可以根据实际情况更改）

（须按下方报价分类表报价，采购需求中要求填报的项目不得遗漏）

项目名称：

项目编号：

货币单位：元（人民币）

名称		要求	分项报价
1	人员费用	基本工资即根据劳动合同约定或国家及企业规章制度规定的工资标准计算的工资。 员工的基本工资不得低于本市职工最新的最低工资标准。	附人员配置表及分项成本分析
		服装费	单位统一购置，员工工作时须统一穿着。
		社会保险费	按国家及上海市规定计取。
		福利费	包括体检费、就餐费、高温费、劳防用品费、加班费等
		培训费	员工的日常培训费
2	环境卫生服务耗材费	清洁药剂、清洁工具、低值易耗品（洗手液、垃圾袋）等耗材费（自行报价）	
3	秩序维护耗材费	器材装备费、记录登记等费用	
4	设施设备日常运行及维护	见维保清单	
5	其他	项目实施过程中发生的不可预见的费用(自行报价)	
6	税金	按国家及上海市规定缴纳	
总报价（小写）：			
总报价（大写）：			

注：所报费用应包含整个项目过程中可能发生的所有费用。供应商在投标报价时必须充分考虑本项目所要求，如果在报价中有缺项和漏项，则将被认为该项的价格已经包含在其他项中。采购人在签订合同的时候，不会对供应商缺漏项的金额给予补偿。

响应人名称（公章）：

响应人被授权代表签字：

日期：年月日

5-2、直接人工费用报价明细表

单位：元/年

序号	岗位名称	人员数量	单价				费用小计	备注
			基本工资	社会保险费	福利费	培训费		
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
合计								

说明：

- 1、岗位名称不仅限于上述内容，可自行增加。
- 2、基本工资：根据劳动合同约定或国家及企业规章制度规定的工资标准计算的工资。
员工的基本工资不得低于本市职工最新的最低工资标准。
- 3、社会保险费：按国家及上海市规定计取。
- 4、福利费：包括福利基金、工会基金、教育基金、加班费、服装费、午餐费、高温费等。
- 5、培训费：员工的日常培训费。
- 6、此表的内容应与《分项报价明细表》中相应内容保持一致。

响应人名称（公章）：

响应人被授权代表签字：

日期：年月日

5-3、环境卫生服务耗材费

单位：元/月

序号	项目	金额	测算依据	备注
1				
2				
3				
4				
合计				

5-4、秩序维护耗材费

单位：元/月

序号	项目	金额	测算依据	备注
1				
2				
3				
4				
合计				

5-5、其他费用测算明细表

单位：元/月

序号	项目	金额	测算依据	备注
1				
2				
3				
4				
合计				

6、资格条件响应表

项目名称：

项目编号：

项目内容	具备的条件说明	响应内容说明 (是/否)	详细内容所对应电子响应文件名称	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：提供营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求；提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；提供参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。 2. 未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。			
中小企业声明函	本项目专门面向中小企业采购。中小企业应当按规定提供《中小企业声明函》。			
联合投标	本项目不接受联合投标。			
法定代表人授权	1. 在响应文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按竞争性磋商文件规定格式提供法定代表人授权委托书； 2. 按竞争性磋商文件要求提供法定代表人、被授权人身份证复印件。			

响应人名称（公章）：

响应人被授权代表签字：

日期：年月日

7、符合性要求响应表

项目名称：

项目编号：

项目内容	具备的条件说明	响应内容说明(是/否)	详细内容所对应电子响应文件名称	备注
响应文件内容、密封、签署等要求	符合竞争性磋商文件规定： 1、响应文件按竞争性磋商文件规定格式提供《响应函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》及《符合性要求响应表》； 2、响应文件按竞争性磋商文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子响应文件须经电子加密（响应文件上传成功后，系统即自动加密）。			
磋商有效期	不少于 90 天。			
响应报价	1、不得进行选择报价（响应报价应是唯一的，竞争性磋商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响应报价； 3、响应报价不得超出竞争性磋商文件标明的采购预算金额及项目最高限价； 4、响应报价出现前后不一致，供应商未按竞争性磋商文件规定确认响应报价的修正； 5、响应报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，供应商不能证明其报价合理性的； 6、响应报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他供应商相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过响应报价的 10%。			
服务期限	一年			
付款方法	1、物业管理服务费按每三个月为一个结算周期，实行先考核、后拨付。费用实际支付时间以财政资金下达情况为准。 2、项目款项支付如遇上海市普陀区政府财政关账无法支付则顺延。			
合同转让与分包	合同不得转让与分包。			
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、妨碍其他供应商的竞争、损害采购人或者其他供应商的合法权益、扰乱政府采购正常秩序的行为。			

响应人名称（公章）：

响应人被授权代表签字：

日期：年月日

8、供应商基本情况表

（一）基本情况：

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

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

- 1、实收资本：
- 2、资产总额：
- 3、负债总额：
- 4、营业收入：
- 5、净利润：
- 6、上交税收：
- 7、从业人数：

（三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：
- 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。

响应人名称（公章）：

响应人被授权代表签字：

日期：年月日

9、营业执照或其他组织证明文件

提供企业营业执照或事业单位法人证书副本（事业法人单位提供）或其他性质单位组织的合法证明材料；

10、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方符合《中华人民共和国政府采购法》及相关法规规章规定的有关政府采购供应商应当具备的条件，符合拟投标项目的供应商资格要求。

我方（响应人名称：_____）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。

响应人名称（公章）：

日期：年月日

11、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

致：_____（采购人名称）

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。

（注：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。）

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。）

响应人名称（公章）：

响应人被授权代表签字：

日期：年月日

12、残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

响应人名称（公章）：

日期：年月日

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）。

6) 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. 成交人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》。

13、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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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（物业管理）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¹，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：

¹ 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

附：

《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部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）

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36 号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

工业和信息化部 国家统计局

国家发展和改革委员会 财政部

二〇一一年六月十八日

中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36 号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，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、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（十四）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。

14、项目经理简历表

项目名称：

项目编号：

姓名		出生 年月		文化 程度		毕业 时间	
毕业院校 和专业			从事本专 业工作年 限			联系 方式	
执业 资格			技术 职称			聘任 时间	
主要工作经历： 主要参与项目： 主要工作特点： 主要工作成绩： 胜任本项目经理的理由： 本项目经理管理思路和工作安排： 本项目经理每周现场工作时间：							
更换项目经理的方案							
更换项目经理的前提和客观原因： 更换项目经理的原则： 替代项目经理应达到的能力和资格： 替代项目经理应满足本项目管理服务的工作方案：							

响应人名称（公章）：

响应人被授权代表签字：

日期：年月日

15、拟投入本项目实施人员一览表；

项目名称：

项目编号：

成员姓名	年龄	在项目组中的岗位	学历和毕业时间	进入本单位时间	相关工作经历	联系方式

响应人名称（公章）：

响应人被授权代表签字：

日期：年月日

16、保障用工人员合法权益的承诺函

致：_____（采购人）

若本公司成功中标“2026年普陀区万里街道社区公共服务中心物业管理项目”（项目编号：310107000260128171616-07310651），本公司在本项目实施过程中所聘用的全部人员，其工资、社会保险、住房公积金、加班报酬、补贴及津贴等各项劳动报酬与福利（包括但不限于前述内容），均严格符合《中华人民共和国劳动法》等国家相关法律法规、上海市人力资源和社会保障局相关规定（如当年度上海市最低工资标准等相关要求）及所属行业基准标准，切实保障相关人员的合法权益。

若本项目用工人员与本公司就薪酬待遇等事项发生劳动争议、纠纷，或引发劳动仲裁、司法诉讼等法律程序，均由本公司全权负责妥善处置，并依法承担全部相应责任；采购人无需就此承担任何责任。

特此承诺；

响应人名称（公章）：

响应人被授权代表签字：

日期：年月日

17、拟投入本项目的主要设备一览表

项目名称：

项目编号：

序号	设备名称	型号规格	数量	设备使用年限	已使用时间	设备来源		
						本单位所有	租赁	其他

18、日常消耗材料明细表

项目名称：

项目编号：

序号	材料名称	品牌	供应厂家	单价/单位	月消耗量	小计	备注

19、类似项目一览表

项目名称：

项目编号：

序号	年份	项目名称	采购人情况			项目 类型	金额 (万元)
			单位名称	经办人	联系方式		
1							
2							
3							
4							
5							
...							

1. 本表后应附合同扫描件。
2. 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，具体判别由评标委员会决定。
3. 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）和签字盖章页扫描件或影印件。
4. 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）和签字盖章页的扫描件或影印件。

响应人名称（公章）：

响应人被授权代表签字：

日期：年月日