

北蔡镇住宅小区物业服务满意度调查项目

竞争性磋商文件

项目编号：310115105260410102802-15344870

预算编号：1526-10526537、1526-K10533333

采购单位：上海市浦东新区北蔡镇城市建设管理事务中心

采购代理机构：上海惠佳工程咨询有限公司

2026年06月

2026年06月01日

2026年06月01日

目 录

第一部分	竞争性磋商公告	2
第二部分	供应商须知及前附表	5
第三部分	采购需求	21
第四部分	附件格式	25
第五部分	评审办法	44
第六部分	合同条款	50

第一部分 竞争性磋商公告

项目概况

北蔡镇住宅小区物业服务满意度调查项目采购项目的潜在供应商应在上海市政府采购网获取采购文件，并于 **2026-06-16 10:00:00**（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：310115105260410102802-15344870（内部代理机构编码：HJ2026-05-014）

项目名称：北蔡镇住宅小区物业服务满意度调查项目

预算编号：1526-10526537、1526-K10533333

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）：1150000 元（国库资金：1150000 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：包 1-1150000 元

采购需求：

包名称：北蔡镇住宅小区物业服务满意度调查项目

数量：1

预算金额（元）：1150000

简要规则描述：为了客观、全面了解北蔡镇住宅小区居民对物业服务的满意度情况，及时发现并解决物业服务存在的问题，推进物业服务质价相符、优质优价，提升居民的满意度和幸福感，北蔡镇城建中心拟通过购买服务的方式，委托第三方对北蔡镇辖区内 109 个小区（约 66906 户居民）进行满意度调查。

本合同履约期限：2026 年 8 月 14 日-2027 年 8 月 13 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：执行《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）及（财库〔2022〕19号）文件。供应商符合文件规定属于中型、小型、微型企业，且提供《中小企业声明函》的，给予小型或微型企业10%的价格扣除，用扣除后的价格作为评标价参与评审，本项目**专门面向中小企业**（含中型、小型、微型企业）采购，不再给予小型或微型企业10%的价格扣除。

3、本项目的特定资格要求：/

三、获取采购文件

时间：**2026-06-02**至**2026-06-09**，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：**2026-06-16 10:00:00**（北京时间）

地点：电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）

五、响应文件开启

开启时间：**2026-06-16 10:00:00**（北京时间）

地点：上海市浦东新区东方路3601号丰华园4号楼302室

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他事项

/

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：上海市浦东新区北蔡镇城市建设管理事务中心

地址：上海市浦东新区沪南路1000号

联系方式：68822090

2、采购代理机构信息

名称：上海惠佳工程咨询有限公司

地址：上海市浦东新区东方路3601号丰华园8号楼502室

联系方式：13585596404

3、项目联系方式

项目联系人：杨中用

电 话：13585596404

第二部分 供应商须知及前附表

前附表

序号	目录名	内 容
1	项目名称 项目编号	北蔡镇住宅小区物业服务满意度调查项目 310115105260410102802-15344870
2	项目地址	详见《采购需求》
3	预算金额	1150000 元；最高限价：1150000 元。
4	资金来源	财政性资金
5	采购方式	竞争性磋商
6	服务期限	详见《采购需求》
7	供应商资格要求	详见《竞争性磋商公告》
8	现场验证	详见《竞争性磋商公告》
9	现场踏勘	不组织
10	书面提问 截止时间	请于获取磋商文件结束后的第一个工作日 9 点前以邮件形式发送至 70328459@qq.com 并电话告知采购代理机构，如有答疑澄清，采购代理机构将在本项目竞争性磋商公告发布的原渠道发布相关公告。若未在规定时间内提交疑问函或无疑问函，则视为对竞争性磋商文件无疑问。
11	答疑会（如有）	时间、地点另行通知
12	磋商文件澄清或修改 （如有）	通过“上海政府采购网”发布澄清或修改公告，并以电子邮件通知
13	磋商保证金	1、磋商保证金： <input type="checkbox"/> 需要； <input checked="" type="checkbox"/> 不需要。 2、磋商保证金金额小写：¥ 元 3、磋商保证金应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出

		<p>具的保函等非现金形式提交。</p> <p>4、磋商保证金采用转账、汇款方式的，须从响应供应商账户转出。</p> <p>5、磋商保证金递交截止时间：同竞争性磋商文件递交截止时间，以磋商保证金实际到账为准。</p> <p>6、磋商保证金有效期同响应文件有效期</p> <p>7、磋商保证金汇款账号：</p> <p>户 名：上海惠佳工程咨询有限公司</p> <p>开户银行：中国工商银行股份有限公司上海市东方路支行</p> <p>账 号：1001128209100061142</p>
14	响应文件有效期	自响应文件递交截止之日起 90 天
15	响应文件递交地点、 截止时间	详见《竞争性磋商公告》
16	响应文件开启时间、 地点	详见《竞争性磋商公告》
17	开标时所需携带材料	<p>1、请投标人携带出席人的身份证和授权委托书原件及开标前三个月在本单位的社保缴纳证明。</p> <p>2、投标保证金缴纳凭证。（本条款适用于须提交响应保证金的项目）</p> <p>3、纸质投标文件 1 正 2 副（建议提供）</p> <p>说明：纸质投标文件为书面归档使用，如电子投标文件与纸质投标文件不一致时以电子投标文件为准。</p>
18	电子投标 特别提醒	<p>1、本次磋商必须网上响应，供应商必须获得上海市电子签名认证证书（CA 认证证书）。</p> <p>2、供应商应自行配备网络终端，并确保网络终端的运行稳定与安全。</p> <p>供应商在电子采购平台下载并保存磋商文件。</p>

		<p>3、供应商下载磋商文件后，应使用电子采购平台提供的客户端投标工具编制响应文件，并按要求上传所有资料。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由供应商承担相应责任。</p> <p>4、磋商时请供应商代表持有有效的数字证书（CA 证书）参加磋商。</p> <p>5、电子响应文件由供应商在电子采购平台上传提交。</p> <p>6、对于供应商操作失误、网站系统故障等技术性问题导致的响应失败或者采购失败，采购人及采购代理机构概不负责。</p> <p>7、本项目磋商过程中因以下原因导致的不良后果，采购人及采购代理机构不承担责任：</p> <p>（1）电子采购平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。</p> <p>（2）采购人及采购代理机构以外的单位或个人在电子采购平台中的不当操作对本项目产生的影响。</p> <p>（3）电子采购平台的程序设置对本项目产生的影响。</p> <p>（4）其他无法预计或不可抗拒的因素。</p> <p>供应商参加本项目磋商即被视作同意上述免责内容。</p> <p>8、电子采购平台帮助电话：54679568-16206-5 号分机</p>
19	评审办法	综合评分法
20	磋商小组组成	<p>依法组建，成员由 3 人及以上的单数组成。</p> <p>本项目磋商小组组建人数为 3 人。</p>
21	实质性响应条款	<p>1、响应文件的提交等事项未发生以下情况：</p> <p>（1）电子响应文件未在规定时间内上传的；</p> <p>（2）未按磋商文件要求提交磋商保证金的。（如有）</p> <p>（注：以上条款无需在电子响应文件中标记，供应商可在电子响应文</p>

		<p>件中任意位置标记匹配,采购代理机构将如实记载并提交磋商小组审核确认)</p> <p>2、按照磋商文件要求提供以下资格条件材料:</p> <p>(1) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件,自然人的身份证明(以自然人身份参加磋商须提供)以及磋商文件要求的资质证书等;</p> <p>(2) 根据沪财采(2022)11号文规定,提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况的声明函;</p> <p>(3) 中小企业声明函;</p> <p>(4) 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;</p> <p>(5) 提供在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询的信用记录页面(页面须附系统时间,日期为竞争性磋商公告发布之日后)。</p> <p>(注:以上条款供应商须在电子响应文件中按投标软件设置,在相应位置进行标记匹配。)</p> <p>3、响应文件没有对磋商文件的实质性要求和条件作出响应:</p> <p>(1) 资格条件不符合国家规定和磋商文件要求;</p> <p>(2) 供应商名称与报名时的营业执照、资质证书等证明文件不一致,或无效的;</p> <p>(3) 首次报价或最后报价超过最高限价金额的;</p> <p>(4) 响应文件有效期不满足磋商文件要求的;</p> <p>(5) 响应文件未按照磋商文件规定格式签字或盖章的,或签字盖章不齐全的;</p> <p>(6) 经磋商小组评审,明显不符合磋商文件规定的技术标准要求;</p>
--	--	--

		<p>(7) 供应商递交两份或多份内容不同的响应文件，或在一份响应文件中对同一采购项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效的，按磋商文件规定提交备选响应方案的除外；</p> <p>(8) 经磋商小组评审，最后报价明显低于成本且供应商不能合理说明或者不能提供相关证明材料的；</p> <p>(9) 不按磋商小组要求澄清、说明或补正的；</p> <p>(10) 在电子评审中，响应文件因电子文档本身会有计算机病毒、电子文档损坏等原因造成无法打开或打开后无法完整读取的；</p> <p>(11) 出现不符合法律法规及磋商文件中规定的其他实质性要求。</p> <p>(注：以上条款无需在电子响应文件中标记，供应商可在电子响应文件中任意位置标记匹配，由磋商小组进行资格性、符合性检查认定。)</p> <p>4、其他应对磋商文件实质性要求和条件作出响应的：</p> <p>(1) 供应商的服务期承诺不满足磋商文件要求的。</p> <p>(供应商须在电子响应文件中按投标软件设置，在相应位置进行标记匹配。)</p>
22	报价方式	<p>1、本项目为一轮磋商，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，供应商的最终报价是其响应文件的有效组成部分，最终报价进入符合性检查及计算报价得分。</p> <p>2、报价币种：人民币报价（含税价）</p> <p>3、供应商的响应报价应是 <input type="checkbox"/> 总价 <input checked="" type="checkbox"/> 单价 <input type="checkbox"/> 其他（比如折扣率）固定不变的，各供应商报价时应充分考虑材料、人工等价格波动等风险，一旦中标，在响应期间和合同履行期间不得以任何理由提出予以变更价格。</p>
23	中小企业声明函行业	按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业（2011）300号），

	说明	本项目采购的（标的）属于：租赁和商务服务业。
24	其他	<p>1、采购代理费：收费金额参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）计算。</p> <p>2、采购代理服务费按以下方式交纳：在领取成交通知书前按上述规定，向采购代理机构直接交纳采购代理服务费。</p>

投标人须知

（一）总则

1、适用范围

1.1 本磋商文件仅适用于竞争性磋商公告中所叙述的服务采购。

1.2 根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采〔2014〕27号）的规定，本项目采购活动在上海市政府采购信息管理平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统（以下简称：电子采购平台）进行。电子采购平台由市财政局建设和维护。供应商应根据上海市财政局《关于印发〈上海市电子政府采购管理暂行办法〉的通知》（沪财采〔2012〕22号）等有关规定和要求执行。供应商在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“在线服务”专栏。

2、合格的供应商

2.1 供应商基本要求

2.1.1 供应商必须符合《中华人民共和国政府采购法》第22条规定的资格条件和磋商文件要求的特定条件，并提供磋商文件要求的资格条件材料。

2.1.2 根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。

2.1.3 本次磋商需要网上响应，供应商必须获得上海市电子签名认证证书（CA认证证书）。

2.1.4 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。

2.1.5 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目的采购活动。

2.1.6 供应商磋商所使用的资格、信誉、荣誉、业绩及企业认证必须为本供应商所拥有。

2.2 竞争性磋商公告中规定接受联合体形式的，还应遵守以下规定：（本项目不适用）

2.2.1 联合体成员均应当符合磋商文件规定的合格供应商的条件，并使用项目主办方数字证书（CA证书）参加磋商。

2.2.2 联合体各方应在其资质范围内签订联合体协议书，明确其中一个联合方为磋商的主办方，全权代表联合体各成员负责参加采购活动的主办、协调工作。明确约定各方拟承担的工作和责任，并承诺一旦成交，联合体各方将就成交项目向采购人承担连带责任。

2.2.3 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。

2.2.4 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。

2.2.5 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。

2.3 供应商应遵守有关的中国法律和规章条例。

（二）磋商费用

3、无论磋商结果如何，供应商自行承担所有与参加本项目有关的全部费用。

（三）磋商文件

4、磋商文件说明

4.1 磋商文件用以阐明所需服务、采购程序、响应文件的编写和递交、评定成交的标准、合同条款的文件等。磋商文件由下述部分组成：

- （1） 竞争性磋商公告
- （2） 供应商须知及前附表
- （3） 采购需求
- （4） 附件格式
- （5） 评审办法
- （6） 合同条款
- （7） 本项目磋商文件的澄清、修改内容（如有）

4.2 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按照磋商文件的要求提交响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性。如果供应商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，则响应文件有可能被认定为无效文件，其风险由供应商自行承担。

4.3 供应商应认真了解本次磋商的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响报价的资料。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供应商负责。

4.4 供应商应按照磋商文件规定的日程安排，准时参加项目磋商有关活动。

5、磋商文件的澄清及修改

5.1 供应商对磋商文件如有疑问，可要求澄清，澄清要求应按供应商须知前附表中的规定提交给采购代理机构。逾期的澄清要求一律不予作答。

5.2 在磋商响应截止日期前，采购人可主动或依据供应商要求澄清的问题而修改磋商文件，澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人可依法顺延响应文件提交截止时间和磋商时间。

5.3 磋商文件的澄清或者修改将通过“上海政府采购网”以澄清公告形式发布以及电子邮件通知。

5.4 澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分，对双方均有约束力。

（四）响应文件

6、响应文件的语言及计量

6.1 供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构就有关磋商的所有书面来往函电均使用简体中文书写，且使用 A4 纸格式（当有特殊说明时除外）。

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

6.3 本磋商文件所叙述的时间、价格，若无特殊说明均以北京时间和人民币做考量。

7、响应文件的构成

响应文件由商务部分和技术部分组成：

商务部分：

- (1) 磋商响应函；
- (2) 法定代表人证明、法定代表人授权书；
- (3) 报价一览表；
- (4) 分项报价表；
- (5) 中小企业声明函；
- (6) 无重大违法记录的声明；
- (7) 营业执照、税务登记证及相关资质证书；
- (8) 福利企业方面的证明资料（若有）；
- (9) 近三年类似项目实施情况一览表及证明材料；
- (10) 项目实施人员一览表
- (11) 拟投入本项目的负责人情况表；
- (12) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况的声明函；
- (13) 在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询的信用记录页面（**页面须附系统时间，日期为竞争性磋商公告发布之日后**）；
- (14) 供应商认为可以证明其能力、业绩、信誉和信用的其他材料（如有）。

技术部分：

- (1) 采购需求响应表；
- (2) 项目实施方案（包含以下内容但不限于）：
 - 1) 重点难点的分析、措施及预期目标；
 - 2) 服务实施的方法和措施；
 - 3) 服务流程；
 - 4) 实施过程的质量控制管理；
 - 5) 应急方案。
- (3) 拟投入项目经理及人员配备情况（附相关人员身份证复印件等复印件加盖公章）；

- (4) 项目管理组织架构及管理制度；
- (5) 车辆、设备配置情况（如有）；
- (6) 类似项目的业绩（供应商同类项目实施情况一览表、合同）（原件彩色扫描件）；
- (7) 按照《采购需求》要求提供的其他技术性资料以及供应商需要说明的其他事项。

8、响应文件的编制

8.1 响应文件的编制

8.2.1 供应商应按照电子采购平台要求的格式填写相关内容。

8.2.2 响应文件包括商务部分、技术部分。

8.2.3 凡磋商文件提供有相应格式的，响应文件均应完整地按照磋商文件提供的格式打印、填写，并将编制完成的响应文件按要求盖章签字后在电子采购平台上传。响应文件内容不完整、格式不符合导致响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是供应商的责任，供应商需承担其响应文件在评审时因此被认定为无效响应的风险。

8.2.4 上传扫描文件要求

(1) 供应商应按照磋商文件规定提交彩色扫描文件，并按照规定在电子采购平台上传其所有资料，含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如磋商响应函、营业执照、身份证、认证证书等）必须采用原件彩色扫描以清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由供应商承担相应责任。

(2) 电子响应文件中凡磋商文件要求签署、盖章之处，均应由供应商的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章。（均应加盖供应商公章和法定代表人章（签字）或法定代表授权委托人章（签字）。）

(3) 采购人认为必要时，可以要求供应商提供文件原件进行核对，供应商必须按时提供，否则视作供应商放弃潜在成交资格，并且采购人将对该供应商进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

9、价格货币

9.1 磋商响应函、报价一览表等中的价格一律用人民币填报。

10、报价要求

10.1 供应商必须认真阅读和理解磋商文件，根据磋商文件的要求、供应商的服务方案和其他相关资料进行报价。

10.2 供应商的最后报价应是磋商文件所确定采购范围的全部内容的价格体现。

10.3 供应商所报的最后报价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更（磋商文件另有规定除外）。

10.4 响应报价为采购所需服务的所有费用；业主支付上述费用为完全的费用，无须支付其他费用。

11、磋商保证金：详见前附表

12、响应文件有效期

12.1 磋商文件确定的响应文件有效期为 90 天，以响应文件递交截止之日起算。

12.2 在特殊情况下，采购代理机构可以书面通知每一个已递交响应文件的供应商延长响应文件有效期，供应商收到采购代理机构的延期通知后必须在第一时间作书面回函确认。供应商可拒绝接受延期要求而不会导致保证金被没收。同意延长有效期的供应商需要相应延长保证金的有效期，但不能修改响应文件。

12.3 延长有效期内，本项目采购当事人受有效期限限制的所有权利和义务均延长至新的有效期。

（五） 响应文件的递交、修改和撤回

13、电子响应文件的递交、修改和撤回

13.1 供应商应在电子采购平台中按照要求和时间填写完所有网上响应内容，并通过数字认证证书（CA证书）加密方式提交电子响应文件。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

13.2 供应商应充分考虑磋商期间网上响应会发生的故障和风险。对发生的任何故障和风险造成供应商响应内容不一致或利益受损或响应失败的，采购人不承担任何责任。

13.3 在响应文件提交截止时间之前，供应商可以对在电子采购平台已提交的响应文件进行修改和撤回。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

13.4 响应文件提交截止时间后，供应商不得修改或撤销其响应文件。

14、供应商电子响应文件必须在响应文件递交截止时间前在电子采购平台中上传。供应商没有按照上述规定上传电子响应文件的，按无效处理。

（六）签到与解密

15、签到与解密程序

15.1 签到与解密程序在电子采购平台进行，所有上传响应文件并参加磋商的供应商应登录电子采购平台进行签到与解密。

15.2 签到：在响应文件提交截止时间的同一时间，供应商进行签到操作。

15.3 解密：供应商签到完成后，由采购代理机构解除电子采购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。响应文件解密（开启）后将递交磋商小组审议，不进行公开唱标。

15.4 供应商因自身原因未能签到或未能将其响应文件解密的，视为放弃磋商。

（七）评审与成交

16、磋商程序

16.1 采购代理机构按磋商文件规定的时间和地点在电子采购平台上组织磋商，所有递交响应文件的供应商应委派授权代表参加磋商。供应商参加磋商的授权代表应为供应商的法定代表人或者法定代表人的授权委托人。

16.2 响应文件的审查和澄清

磋商小组对响应文件进行资格性符合性审查，确定实质性响应竞争性磋商文件要求的供应商。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。磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。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。

16.3 磋商小组所有成员集中与通过实质性检查的每个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。

16.4 在磋商过程中，磋商小组经采购人代表确认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，磋商小组将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。如磋商小组发现供应商擅自调整未经磋商小组要求的调整内容，且已实质性变更了响应性条款内容的，磋商小组将有权取消其磋商资格。

16.5 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，所有实质性响应的供应商应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。

16.6 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，若因磋商文件实质性变动导致供应商无法满足采购需求的，允许供应商退出磋商。采购人、采购代理机构应当退还退出磋商的供应商提交的磋商保证金。

16.7 经过磋商，供应商根据磋商小组要求提交最终方案和报价并签字确认，最后报价提交后，磋商小组各成员按照评审办法的规定，独立对每个有效响应的文件进行评价、打分。

16.8 磋商小组将根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选供应商，并编写评审报告。当评审得分相同的，将由磋商小组以记名投票方式确定排名。

17、成交

17.1 本项目由采购人（或采购人事先授权磋商小组）确定成交供应商并上网公示。

17.2 成交供应商确定后，由采购代理机构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。

17.3 除不可抗力等因素外，成交通知书发出后，采购人改变成交结果，或者成交供应商无正当理由拒绝签订政府采购合同的，应当承担相应的法律责任。

18、签订合同

18.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

18.2 磋商文件、成交供应商的响应文件和磋商记录等，均为签订合同的依据。

（八）代理服务费

19、服务费的计算和收取

19.1 代理服务费按《采购代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）计取。

19.2 成交供应商在收到中标（成交）通知书之日向采购代理机构缴纳代理服务费。

19.3 服务费缴纳形式：**银行贷记凭证、电汇或网上银行支付，并在用途栏内注明项目名称或项目编号。**

服务费到账后，经采购代理机构确认无误后开具增值税发票。

（九）政府采购政策

20、促进中小企业发展

20.1 中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）执行，参加响应的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“响应文件格式”），反之，视作非中、小微企业，不具备参与响应资格。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中各方均应为中小企业，并按本款要求提供《中小企业声明函》。

20.2 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》。

20.3 如项目允许联合体参与竞争的，组成联合体的中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

20.4 供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。

21、促进残疾人就业（注：仅残疾人福利单位适用）

21.1 符合财库〔2017〕141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

21.2 残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库〔2017〕141号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“响应文件格式”），并对声明的真实性负责。

22、监狱企业政策

22.1 根据《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）的

规定，监狱企业视同小型、微型企业，适用本须知第 24.1 款规定的价格扣除法。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。

（十）其他要求或说明

23、本磋商文件的约束条件与采购人授予成交供应商合同中法律有效期同时截止。

24、供应商在购买磋商文件并递交响应文件、进行磋商后，即表示无条件接受本磋商文件所有条款的约束。

25、强化政府采购异常低价审查

（一）根据财库〔2026〕2 号文件规定，政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

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

2、投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 \times 50%；

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

4、评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。

（二）评审委员会启动异常低价投标（响应）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投标（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，供应商已随投标（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。

评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（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。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

异常低价投标（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。

第三部分 采购需求

一、项目背景与目的

为了客观、全面了解北蔡镇住宅小区居民对物业服务的满意度情况，及时发现并解决物业服务存在的问题，推进物业服务质价相符、优质优价，提升居民的满意度和幸福感，北蔡镇城建中心拟通过购买服务的方式，委托第三方对北蔡镇辖区内 109 个小区（约 66906 户居民）进行满意度调查，汇总之后上报北蔡镇城建中心作为对相关小区物业服务考核依据之一。

二、调查对象

本次调查对象为北蔡镇享受镇级补贴或者奖励的所有老旧小区、部分动迁房、部分商品房小区的居民，包括但不限于业主、租户等长期或短期居住在小区内的人员。

三、调查内容

1. **保洁**：包括小区内公共区域保洁情况、垃圾清运等基础服务的满意度情况。

2. **安全保卫**：考察小区门卫管理、巡逻安保、监控设施等方面的满意度情况。

3. **设施维护**：评估小区内公共设施（如电梯、公共区域照明、健身器材等）的维护状况及维修响应速度情况的满意度情况。

4. **绿化养护**：小区内部的绿化生长情况，违法占绿等工作情况的满意度情况。

5. **物业服务整体情况（包括其他服务情况）**：居民对物业管理整体工作的满意度评价，以及具体的建议或期望。

四、调查方式

主要采用电话访问的方式，住户及电话等相关信息由居委提供。

五、调查方法

1、电话流程安排

1) 拨通电话及等待接通（预计需要 1—2 分钟）；

2) 自我介绍，告知电话访问目的（预计需要 1—2 分钟）；

3) 针对五大内容进行问卷调（预计 5—10 分钟）；

4) 问卷完成后进行资料归档，包括电话录音归档，纸质文件归档，电子文档归档等（预计 5 分钟）；

一般情况，一个电话访问时间预计为 10 分钟，资料归档时间预计为 5 分钟，一户住户访问时间预计为 15 分钟。

2、人员安排及职责划分

1) 人员安排

如按 15 分钟一个问卷调查流程进行计算，66906 户住户共计需要 1003590 分钟时间进行调查。

一名电话访问员，一天工作 8 小时，月均工作 21.75 日历天进行计算，一名电话访问员一小时可调查 4 户住户，一年可调查 4 住户×8 小时×21.75 天×12 月=8352 住户，因此此项目至少需要约 8 名电话访问员。

综上所述，本项目共计需要项目经理 1 名、电话访问员 8 名、资料归档员 1 名。

2) 职责划分

项目经理职责：做好电话访问及资料归档的培训和管理工 作，安排每日电话名单，如发生调查住户的投诉情况，由项目经理妥当处置。

电话访问员职责：各电话访问员根据项目经理安排分别对应包干几个小区，电话访问员应做好电话访问工作，实时录入、更新访问内容（包括纸质版和电话录音等）。

资料归档员职责：将访问相关资料进行汇总并归档，设置和接听专门的客服电话（住户的电话回拨反馈和投诉意见），将意见建议或者投诉情况向项目经理汇报。

3、设备安排

1) 电脑：10 台（每人一台）；

2) 电话：10 部（每人一部）；

3) 办公及资料存放场所：办公场所不小于 45 m²（每人 4.5 m²）；资料存放场所不小于 15 m²。

六、电话调查问卷样张

北蔡镇住宅小区物业服务满意度问卷调查情况表

小区名称： 居民地址： 访问时间： 年 月 日	物业名称： 居民电话： 访问人员：			
问卷调查情况				
名称	满意度情况			具体内容
	满意	一般	不满意	
保洁				
保安				
维修				
绿化				
其他				
总体				
自评满意度				

七、预期成果

1、形成考核分数：根据各小区居民对物业服务满意度反馈情况进行打分，形成考核分数后按季度上报城建中心。

2、制作满意度报告：每个季度做一次调查小结，每年形成详细的小区物业管理满意度调查报告，包括各项指标的得分、居民反馈的主要问题及改进建议。

3、落实整改措施：将调查结果反馈物业、居委、城建中心，物业公司应制定针对性的改进措施并整改，居委、城建中心分别督促。

4、提升居民参与度：通过此次调查，增强居民对小区事务的参与感和归属感，促进物业与居民之间的美好沟通。

八、注意事项

- 1、确保调查过程的公正性、匿名性和保密性，保护居民隐私。
- 2、鼓励居民真实表达意见，避免引导性或偏见性问题。
- 3、及时反馈调查结果，确保改进措施的有效实施和跟踪。

第四部分 附件格式

格式一

磋商响应函

致：上海惠佳工程咨询有限公司

根据贵方采用竞争性磋商方式为_____项目采购的要求(项目编号: _____),
签字代表_____ (姓名、职务) 经正式授权并代表磋商供应商_____ (磋商供应商名称、地址)
参加磋商。电子响应文件按照电子采购平台规定提交。

在此, 签字代表宣布同意如下:

1. 我方已审阅、正确理解了竞争性磋商文件的全部内容, 并完全接受且执行竞争性磋商文件中规定供应商所履行的各项义务;
2. 我方对所附报价一览表中规定的应提供服务报价总价为:
(大写) 人民币_____ (元) 整, (小写) 人民币_____ (元) 整;
3. 我方将按竞争性磋商文件的规定和要求履行合同的责任和义务;
4. 本响应文件有效期自递交响应文件截止时间之日起_____个日历日;
5. 我方同意提供按照贵方可能要求的与本次采购有关的一切数据或资料, 完全理解贵方不一定要接受最低价的响应文件或收到的任何响应文件;
6. 我方承诺与买方聘请的为此项目提供咨询服务的公司及任何附属机构均无关联, 我方不是买方的附属机构。
7. 与本项目有关的一切正式往来信函请寄:

地址: _____ 邮编: _____

电话: _____ 传真: _____

供应商代表姓名、职称(印刷体): _____

供应商名称: _____

(公 章): _____

日 期: ****年**月**日

授权代表签字: _____

格式二

法定代表人证明

供 应 商： _____

地 址： _____

成立时间： _____年_____月_____日

姓 名： _____性 别： _____

年 龄： _____职 务： _____

系 _____（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

供应商名称： _____（盖章）

****年**月**日

法定代表人授权书

本授权书声明：注册于_____的_____公司的下面签字的_____（法定代表人）代表本公司授权下面签字的_____（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法和全权代表人，就_____项目磋商和执行、完成的全过程，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于****年**月**日签字有效，特此声明。

法定代表人签字或盖章：_____

供应商名称：_____（公章）

代理人（被授权人）签字：_____

格式三

首次报价表（格式）

住宅小区物业服务满意度调查包 1

包号名称	服务内容	服务期限	投标总价（大写）	最终报价(总价、元)

说明：

- 1、所有价格均用人民币表示，单位为元，报价精确到元。
- 2、供应商应按照《采购需求》和《供应商须知》的要求报价。
- 3、包号填写所投项目对应包件号，如果供应商投多个包件，则每个包件的《报价表》须分开单独填制。
- 4、“金额”一栏即填写响应总价，且各包件响应总价不得超过公布的**最高限价**！
- 5、如此表中的内容与响应文件其他部分内容不一致的，以此表内容为准。
- 6、供应商应准确填写此表，并和通过电子采购平台的投标工具客户端提交的《报价表》保持一致。

供应商授权代表签字：

供应商名称（公章）：

日期：****年**月**日

最终报价表（格式）

包号名称	服务内容	服务期限	最终投标总价 (大写)	最终报价 (总价、元)

注：请备好加盖公章的空白最终报价表（不密封进磋商响应文件），以备二次报价时使用；若第二次报价未作变动，供应商仍须提供一份加盖公章的最终报价表。

供应商授权代表签字_____

供应商名称（公章）_____

日期：****年**月**日

格式四

首次报价的分项报价表（格式）

（可根据实际情况调整格式）

项目名称：_____

项目编号：_____

货币单位：元/人民币

序号	项目内容	数量	单位	单价	总价	备注
1						
2						
3						
4						
5						
首次总报价		元				

供应商名称（加盖公章）：

法定代表人或授权代表签字或盖章：

日期：

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元。

（2）如果单价汇总与总价不符时，以单价汇总为准，并修正总价。（单价金额小数点或者百分比有明显错位的除外）

（3）表格行数供应商自行增加。

最后报价的分项报价表（格式）

项目名称：_____

项目编号：_____

货币单位：元/人民币

序号	项目内容	数量	单位	首次报 价单价	首次报 价总价	最后报 价单价	最后报 价总价	备注
1								
2								
3								
4								
5								
最后总报价								

供应商名称：

法定代表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（不密封进响应文件），以备最后报价时使用；若最后报价未作变动，供应商仍须提供一份经法定代表人或授权委托人签字的最后报价的分项报价表。

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

3.成交供应商的最后报价的分项报价内容将随成交公告一并公告。

格式五

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）参加的（采购人名称）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（磋商文件中明确的所属行业）；承接企业为（供应商名称），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（磋商文件中明确的所属行业）；承接企业为（供应商名称），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。

供应商名称（盖章）：

日期：****年**月**日

注：各行业划型标准：

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

（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。

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

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

格式六

无重大违法记录的声明

致：采购人、采购代理机构

本公司郑重声明：在参加此次采购活动前 3 年内在经营活动中无重大违法记录。

本公司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（盖章）：

日期：****年**月**日

格式七

营业执照、税务登记证及相关资质证书

格式八

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。

供应商名称（盖章）：

日 期：****年**月**日

格式十一

拟投入本项目的负责人情况表

项目名称：

项目编号：

1.一般情况				
姓 名		年 龄		技术职务
职 务		本合同中拟任职务		为申请人服务时间
学 历				
相关职业资格		取得职业资格时间		
2.经 历				
年 份	负责过的主要项目 (类型金额)	该项目中任职	备 注	

供应商名称：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期：****年**月**日

格式十二

财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

- 1、具有健全的财务会计制度；
- 2、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

格式十三

在（“信用中国”网站）和（中国政府采购网）查询的信用记录页面（**页面须附系统时间，日期为竞争性磋商公告发布之日后**）

格式十四

关于放弃参加（项目名称）磋商的函
（适用于放弃参加磋商的供应商）

致：上海惠佳工程咨询有限公司

注册于（地址）的（公司名称）于****年**月**日报名参加上海惠佳工程咨询有限公司组织的（项目名称）的竞争性磋商（项目编号：_____），并正式购买了该项目的竞争性磋商文件。经本公司研究决定放弃参加该项目磋商。具体原因如下：

.....

.....

.....

今后我公司在参加上海惠佳工程咨询有限公司的采购项目时，一定会仔细分析采购需求，慎重决定是否报名参加磋商，以免给上海惠佳工程咨询有限公司组织的采购工作带来不便。

特此函告。

供应商名称：_____

（公章）

日期：****年**月**日

第五部分 评审办法

（一）评审原则

1、本评审办法作为本项目择优选定成交供应商的依据，在评审全过程中应遵照执行，违反本评审办法的打分无效。

2、磋商小组负责对符合资格的供应商的响应文件进行符合性审查。对通过符合性审查的响应文件按此评审办法进行详细评审，未通过符合性审查的响应文件将被作为无效响应而不纳入详细评审范围。

3、本次评审采用“综合评分法”，分值保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4、磋商小组根据磋商文件（包括答疑和补充文件）的规定，对各供应商商务标的完整性、合理性、准确性进行评审，确认商务标的有效性和评审价，以此为基础计算各供应商的商务标得分。

5、评审基准价为通过符合性审查的所有响应中的最低响应报价。如果磋商小组认定供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能在磋商小组规定的时间内证明其报价合理性的，磋商小组应将其作为无效响应处理。

6、对于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，磋商小组应当以书面形式要求供应商做出必要的澄清、说明或者补正。

7、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，其响应价格享受小型和微型企业同等的价格扣除政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

8、磋商小组成员对供应商的响应文件进行仔细审阅、评定后各自独立打分，并提出技术标的详细评审意见（对方案的优缺点均加以评述），打分可在规定幅度内允许打小数。

9、本项目技术标评审项中标有“*”内容属于客观评审因素，根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》要求，磋商小组成员对客观评审因素评分应一致。

10、技术标、商务标两者之和为供应商的最终得分，磋商小组按照各有效供应商最终得分由高到低顺序排列。得分相同的，按响应报价由低到高顺序排列，得分且响应报价相同的，按技术标得分由高到低顺序排列。依照上述排序方法后仍出现得分相同时，由磋商小组成员记名投票表决，得票多者排名靠前。

商小组推荐得分排名前三名的供应商作为中标（成交）候选人，其中第一中标（成交）候选人为成交供应商。

（二）评审内容及打分细则

评分细则

类别	项目	分值	评分办法	评定分
商务	响应报价	10	<p>响应报价得分=（评审基准价 / 响应报价）×10</p> <p>注：评审基准价为通过资格性及符合性检查的所有响应报价中的最低价。</p>	0-10
技术	项目重难点分析及应对措施	15	<p>1、精准识别 109 个小区、66906 户样本量大、电话拒访、居民隐私保密、调查口径统一等全部重难点；应对措施针对性强、可落地、流程完整，得 15 分；</p> <p>2、能识别主要重难点，遗漏少量细节；应对措施较合理，具备可实施性，得 12 分；</p> <p>3、仅识别部分重难点，分析较浅显；应对措施简单笼统，落地性一般，得 9 分；</p> <p>4、未进行重难点分析，或分析脱离项目实际，无有效应对措施，得 6 分。</p>	6-15
	服务实施方案	15	<p>评审依据：包含调查流程、电话访问规范、样本分配、小区包干机制、问卷执行、资料归档、季度 / 年度报告编制、整改反馈全流程。</p> <p>1、实施方案完整覆盖采购文件全部要求，电话访问时长、人员分工、流程节点、归档流程、成果输出全细化，贴合北蔡镇 109 个小区调查实际，可</p>	6-15

类别	项目	分值	评分办法	评定分
			<p>直接落地执行，得 15 分；</p> <p>2、实施方案涵盖主要服务环节，流程清晰，基本满足项目要求，细节略有欠缺，得 12 分；</p> <p>3、实施方案框架完整，内容简略，关键流程缺失，仅满足基础服务要求，得 9 分；</p> <p>4、实施方案缺项严重，与项目调查内容、方式、成果要求不符，无可执行性，得 6 分。</p>	
	质量保障措施	10	<p>评审依据：含调查公正性、匿名保密、隐私保护、访问话术标准化、录音归档、数据核验、问卷质量抽查、误差控制等。</p> <p>1、质量保障体系健全，从人员培训、过程抽查、录音留存、数据复核、隐私保密、杜绝诱导性提问全维度制定管控措施，机制完善，得 10 分；</p> <p>2、质量保障措施较齐全，覆盖主要管控环节，管控逻辑清晰，得 8 分；</p> <p>3、有基础质量保障措施，内容简单，管控环节不完整，得 6 分；</p> <p>4、无质量保障措施，或措施流于形式、无法保障调查真实性与保密性，得 4 分。</p>	4-10
	项目组人员配备	10	<p>评审依据：需匹配：项目经理 1 名、电话访问员 8 名、资料归档员 1 名，人员资质、岗位职责、在岗配置、培训机制等。</p> <p>1、人员配置完全满足采购文件 10 人配置要求，</p>	4-10

类别	项目	分值	评分办法	评定分
			<p>人员资质经验丰富、岗位职责划分清晰、岗前培训及在岗管理机制完善，人员配置与工作量精准匹配，得 10 分；</p> <p>2、人员配置满足数量要求，岗位职责明确，培训及管理机制基本完善，得 8 分；</p> <p>3、人员配置基本达标，岗位职责简单划分，培训管理机制不完善，得 6 分；</p> <p>4、人员配置数量不足、关键岗位缺失，无明确职责划分，得 4 分。</p>	
	拟投入本项目设备配置	5	<p>评审依据：需匹配：电脑 10 台、电话 10 部、办公场地$\geq 45 \text{ m}^2$、资料存放场地$\geq 15 \text{ m}^2$。</p> <p>1、拟投入设备、办公场地完全满足采购文件数量及面积要求，设备规格满足长期电话访问、录音归档、数据录入需求，提供配置清单及场地承诺，得 5 分；</p> <p>2、设备及场地基本满足要求，仅细微参数 / 面积略有偏差，不影响项目开展，得 4 分；</p> <p>3、核心设备齐全，场地或辅助设备存在少量缺项，可勉强开展工作，得 3 分；</p> <p>4、关键设备缺失、场地面积严重不达标，无法满足项目办公及调查需求，得 1 分。</p>	1-5
	应急响应机制	10	<p>评审依据：含居民投诉、电话拒访、访问员临时缺岗、数据异常、住户回拨反馈、调查进度滞后</p>	4-10

类别	项目	分值	评分办法	评定分
			<p>等应急处置。</p> <p>1、应急场景全覆盖，投诉处置、人员补位、进度调控、客服回拨处理流程清晰，响应时限、处置流程、事后复盘机制完善，得 10 分；</p> <p>2、覆盖主要应急场景，处置流程合理，响应机制较健全，得 8 分；</p> <p>3、仅制定基础应急措施，场景覆盖不全，处置流程简略，得 6 分；</p> <p>4、无应急响应机制，未考虑项目各类突发情况，得 4 分。</p>	
	服务承诺与保障	10	<p>评审依据：含服务时效、保密承诺、数据真实承诺、成果按时交付、整改跟踪、后续配合城建中心及物业对接服务等。</p> <p>1、服务承诺全面细化，包含隐私保密、数据保真、按时出报告、季度上报、整改督导配合、全程无偿售后配合等，承诺可考核、可追责，得 10 分；</p> <p>2、服务承诺涵盖主要内容，条款完整，具备约束力，得 8 分；</p> <p>3、有基础服务承诺，内容笼统，缺乏细化考核条款，得 6 分；</p> <p>4、无正式服务承诺，承诺内容空洞、无实际约束力，得 4 分。</p>	4-10
	企业综合实力	5	<p>评审依据：从企业资质、办公规模、管理制度、信用评级、行业资质、服务体系等综合评审。</p>	1-5

类别	项目	分值	评分办法	评定分
			<p>1、企业资质齐全、内部管理制度完善、信用良好、具备社会调查 / 第三方评估专业服务体系，综合实力强，得 5 分；</p> <p>2、企业资质基本齐全，管理制度较规范，无不良信用记录，得 4 分；</p> <p>3、具备基本经营资质，管理制度一般，无重大失信记录，得 3 分；</p> <p>4、资质不全、经营异常、存在严重失信或不良从业记录，得 1 分。</p>	
	类似项目业绩	10	<p>根据响应文件递交截止之日往前倒推三年类似项目经验情况进行评分，须有中标通知书或合同佐证（合同关键页复印件），需体现合同的签约主体、项目名称、内容及签订时间等合同要素的相关内容，否则将不予认可。</p> <p>1、提供 5 个及以上有效同类业绩，得 10 分；</p> <p>2、提供 3 个有效同类业绩，得 7 分；</p> <p>3、提供 1 个有效同类业绩，得 4 分；</p> <p>4、未提供有效同类业绩，得 1 分。</p>	1-10
	合计	100		31-90

第六部分 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]

乙方：[合同中心-供应商名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

地址：[合同中心-供应商所在地]

邮政编码：[合同中心-采购人单位邮编]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

联系人：[合同中心-供应商法人姓名]、[合同中心-供应商法人性别]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1.乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2.合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[合同中心-合同总价大写]）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点

浦东新区北蔡镇辖区内。

2.3 服务期限

本服务的服务期限：2026年8月14日-2027年8月13日。

[合同中心-合同有效期]

3.质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4.权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5.验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6.保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7.付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：（分期付款）

7.2.2 付款条件：

[合同中心-支付方式名称]

每 3 个月发放一次，先服务，后支付。每 3 个月根据成交人所开具的服务费发票，将服务费汇入成交人账户。

8.甲方（甲方）的权利义务

8.1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成

服务工作。

8.5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要需要对原有进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9.乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10.补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11.履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约

责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通

知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17.破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18.合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19.合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20.合同附件

20.1 本合同附件包括：招标(采购)文件、投标（响应）文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21.合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）：**[合同中心-采购单位名称_1]** 乙方（盖章）：**[合同中心-供应商名称_1]**

法定代表人或授权委托人（签章）：**[合同中心-采购单位联系人_1]** 法定代表人或授权委托人（签章）：**[合同中心-供应商法人姓名_1]**

日期：**[合同中心-签订时间]** 日期：**[合同中心-签订时间_1]**

合同签订点:网上签约