

项目编号：310114102251203158476-14297127

## 云翔邻里中心物业管理服务

# 公开 招 标 文 件

采购人：上海市嘉定区南翔镇人民政府  
集中采购机构：上海市嘉定区政府采购中心

2026年01月08日

2026年01月08日

## 目 录

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 政府采购主要政策

第四章 招标需求

第五章 评标方法与程序

第六章 投标文件有关格式

第七章 合同文本

第八章 质疑受理要求及附件

## 第一章 投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，上海市嘉定区政府采购中心受采购人委托，对云翔邻里中心物业管理服务项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

### 一、合格的投标人必须具备以下条件

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 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，详情请登陆“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）；
- 3、其他资格要求：
  - （1）提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函及没有重大违法记录的声明；
  - （2）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供应商；
  - （3）本次招标不接受联合投标；
  - （4）本项目仅面向小微企业采购。

### 二、项目概况

- 1、项目名称：云翔邻里中心物业管理服务项目
- 2、项目编号：310114102251203158476-14297127
- 3、预算编号：1426-10205037
- 4、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：云翔邻里中心物业管理服务项目。具体要求详见招标文件“第四章 招标需求”。
- 5、交付地址：嘉定区南翔镇嘉好路 1150 号。
- 6、交付日期：本项目采取“招一续二”，分三个年度分别签订合同的方式实施。首年服务期限为自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。
- 7、采购预算金额：预算金额 2,042,600.00 元（国库资金：2,042,600.00 元；自筹资金：0 元）

8、采购项目需要落实的政府采购政策情况：促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。

### 三、招标文件的获取

1、合格的供应商可于 2026-01-12 至 2026-01-19，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59 登录“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）在网上招标系统中上传如下材料：

无。

2、凡愿参加投标的合格供应商可在 2026-01-12 至 2026-01-19，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59 的时间内下载（获取）招标文件并按照招标文件要求参加投标。

3、获取招标文件其他说明：无。

注：投标人须保证提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。

### 四、投标截止时间及开标时间

1、投标截止时间：2026-2-2 09:30:00，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受

2、开标时间：2026-2-2 09:30:00。

### 五、投标地点和开标地点

1、投标地点：“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）”

2、开标地点：上海市嘉定区嘉戡公路 118 号新行政服务中心 550 室。投标供应商可于开标日来现场开标，也可通过上海政府采购网开标室远程开标。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加开标。

3、开标所需携带其他材料：可无线上网并可登录上海市政府采购信息管理平台的笔记本电脑。

### 六、发布公告的媒介

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

### 七、其他事项

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，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统进行。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。

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

## 八、联系方式

1、采购人：上海市嘉定区南翔镇人民政府

地址：上海市沪宜公路 8 号

联系人：瞿伟逸

电话号码：021-39551205

2、集中采购机构：上海市嘉定区政府采购中心

地址：上海市嘉定区嘉戡公路 118 号 5 楼

联系人：陆老师

电话：021-69989519

第二章 投标人须知

前附表

本附表是对投标人须知说明，与“投标人须知”部分具有同等的法律效力，务请各投标人注意。

序号	内容提要	内容规定
1	项目名称	云翔邻里中心物业管理服务项目
2	询问	书面询问提交截止时间：报名截止日的后一个工作日上午 11:00 前 书面询问提交地点：上海市嘉定区嘉戡公路 118 号新行政服务中心 560 室 联系人：陆老师 电话：69989519
3	投标截止/开标日期、时间、地点	投标截止时间：2026 年 2 月 2 日 上午 9:30 开标时间：2026 年 2 月 2 日 上午 9:30 投标地点：“上海政府采购网”（http://www.zfcg.sh.gov.cn）
4	答疑会	不召开
5	踏勘现场	不组织
6	投标有效期	不少于 90 天
7	投标保证金	不收取
8	服务期限	本项目采取“招一续二”，分三个年度分别签订合同的方式实施。首年服务期限为自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。
9	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	物业管理
10	分包	本项目是否允许分包 <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，具体要求： （1）可以分包履行的具体内容：； （2）允许分包的金额或者比例：；

		<p>(3) 接受分包合同企业应具备资格条件 (如有):</p> <p>(4) 其他要求:</p>
11	转包	不得转包。
12	政采贷	有需求的供应商可登陆上海市政府采购网政采贷金融服务模块获取“政采贷”信息、在线办理贷款业务。
13	联合体投标	不允许
14	小微企业价格扣除百分比	0%

## 投标人须知

### 一、总则

#### 1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

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

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

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

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购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，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）电子招投标系统进行。

#### 2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

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

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

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “电子采购平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海



政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）。是由市财政局建设和维护。

### **3. 合格的投标人**

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。

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

（1）联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

（2）联合体中有同类资质的供应商按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

（3）招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

（4）联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

### **4. 合格的服务**

4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

### **5. 投标费用**

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

### **6. 信息发布**

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关

注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此不承担任何责任。

## **7. 询问与质疑**

7. 1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7. 2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。按照本项目责任分工，质疑事项涉及招标组织程序、中标结果等的，投标人提出质疑的对象为集中采购机构；质疑事项涉及项目采购需求的，投标人提出质疑的对象为采购人；投标人提出质疑但无法区分质疑对象的，先交由集中采购机构梳理区分再行使质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其获得招标文件之日（以电子采购平台上显示的报名时间为准）起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

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

7. 3 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7. 4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

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

#### (6) 提出质疑的日期

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

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

7. 5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）及《上海市嘉定区政府采购中心供应商询问、质疑处理规程》的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第 7.3 条和第 7.4 条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

**质疑书的递交宜采取当面递交形式。质疑联系方式详见第八章。**

7. 6 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7. 7 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

### **8. 公平竞争和诚实信用**

8. 1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8. 2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 55 条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在开标后、评标结束前，通过“信用中国”网站

(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)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。

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

## **9. 其他**

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

# **二、招标文件**

## **10. 招标文件构成**

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购主要政策
- (4) 招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件有关格式
- (7) 合同文本
- (8) 质疑受理要求及附件
- (9) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）

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

投标人自行承担。

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

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

## **11. 招标文件的澄清和修改**

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

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

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

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11.5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

## **12. 踏勘现场**

12.1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人不组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是

否踏勘现场,投标人需要踏勘现场的,招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便,投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12. 2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12. 3 招标人在现场介绍情况时,应当公平、公正、客观,不带任何倾向性或误导性。

12. 4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况,除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外,其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考,招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

### **三、投标文件**

#### **13. 投标的语言及计量单位**

13. 1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外,以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13. 2 投标计量单位,招标文件已有明确规定的,使用招标文件规定的计量单位;招标文件没有规定的,一律采用中华人民共和国法定计量单位(货币单位:人民币元)。

#### **14. 投标有效期**

14. 1 投标文件应从开标之日起,在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应,将被认定为无效投标。

14. 2 在特殊情况下,在原投标有效期期满之前,招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期,但不能修改投标文件。

14. 3 中标人的投标文件作为项目服务合同的附件,其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

#### **15. 投标文件构成**

15. 1 投标文件由商务响应文件(包括相关证明文件)和技术响应文件二部



分构成。

15. 2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

## **16. 商务响应文件**

16. 1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》（以电子采购平台设定为准）；
- (3) 《投标报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》；
- (4) 《资格条件及实质性要求响应表》；
- (5) 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》；
- (6) 第四章《招标需求》规定的其他内容；
- (7) 相关证明文件（投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）。

## **17. 投标函**

17. 1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17. 2 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

## **18. 开标一览表**

18. 1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18. 2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

18. 3 投标人未按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

## **19. 投标报价**

19. 1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结

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

**19.2 报价依据:**

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

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

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

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

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

19.7 投标应以人民币报价。

**20. 资格条件及实质性要求响应表**

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

20.2 投标文件中未提供《资格条件及实质性要求响应表》的,为无效投标。

**21. 与评标有关的投标文件主要内容索引表**

21.1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写《与评标有关的投标文件主要内容索引表》。

21.2 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》是为了便于评标。《与评标有关的投标文件主要内容索引表》与投标文件其他部分就同一内容的表述应当



一致，不一致时按照《投标人须知》第 30 条“投标文件错误的修正”规定处理。

## **22. 技术响应文件**

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

22.2 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。

## **23. 投标文件的编制和签署**

23.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

23.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人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。投标人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则必须按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标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。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格条件及实质性要求响应表》，投标人未按照上述要求加盖公章的，其投标无效；加盖公章，但没有法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署，或者其他填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

23.3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

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

件。

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

## **四、投标文件的递交**

### **24. 投标文件的递交**

24.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在电子采购平台电子招投标系统中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

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

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则视作投标人放弃潜在中标资格，并且招标人将对投标人进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

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

### **25. 投标截止时间**

25.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在电子采购平台电子招投标系统中上传并正式投标。

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

25.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

### **26. 投标文件的修改和撤回**

在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标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。

## **五、开标**

## **27. 开标**

27.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。

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

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

如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

27.4 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

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

## **六、评标**

### **28. 评标委员会**

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

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

### **29. 投标文件的资格审查及符合性审查**

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

29.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行

符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

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

29.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

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

### **30. 投标文件内容不一致的修正**

30.1 投标文件内容出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(1)《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

(2) 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标记录表的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

30.2 投标文件中如果有其他错误或矛盾（明显的文字和计算错误除外），将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于错误或矛盾的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

### **31. 投标文件的澄清**

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

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

31.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

31.4 投标人的澄清不得超出投标文件的范围或者改变其投标文件的实质性

内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

### **32. 投标文件的评价与比较**

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

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

### **33. 评标的有关要求**

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

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

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

33.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

## **七、定标**

### **34. 确认中标人**

除了《投标人须知》第 37 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

### **35. 中标公告及中标和未中标通知**

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

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

### **36. 投标文件的处理**

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

### 37. 招标失败

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

## 八、授予合同

### 38. 合同分包

38.1 在采购人允许项目非主体、非关键性工作分包的前提下，投标供应商拟中标后采取分包方式履行合同的，必须在投标（响应）文件中提供完整准确《分包意向协议书》。

38.2 接受分包合同的中小企业与分包企业（投标供应商）之间不得存在直接控股、管理关系。

38.3 接受分包合同的企业不得再次分包。

38.4 《中小企业声明函》中需要填写分包企业与接受分包合同企业的相关信息。

### 39. 签订合同

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

### 40. 其他

电子采购平台有关操作方法可以参考电子采购平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）中的“**在线服务**”专栏。

### 第三章 政府采购主要政策

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。对列入财政部、发展改革委、生态环境部等部门发布的“节能产品、环境标志产品品目清单”且属于应当强制采购的产品，按照规定实行强制采购。对列入财政部、发展改革委、生态环境部等部门发布的“节能产品、环境标志产品品目清单”优先采购的产品；对于参与投标的中小企业、监狱企业以及福利企业，按照国家和上海市的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

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。

政府采购对于非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予 15% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果政府采购非专门面向中小企业采购且接受联合体投标，联合协议中约定小型或微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30% 以上的，给予联合体 5% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。在政府采购活动中，监狱企业和福利企业视同小型、微型企业，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，福利企业应当提供由县级以上人民政府民政部门出具的福利企业证书。



## 第四章 招标需求

### 一、项目背景

南翔镇云翔党群服务中心、我嘉•邻里中心位于嘉好路 1150 号，中心占地面积 6008.1 平方米，建筑面积 13112.21 平方米，是目前全区最大功能最齐全的社区服务综合体，设有菜场、超市、餐厅、邮政营业厅、电信营业厅等商业设施及养老服务，健康医疗，文化体育，亲子教育等功能。邻里中心结合项目的整体服务需求与建筑特色，即需要专业的物业管理团队，紧密配合中心日常工作，并树立中心良好形象。

1. 项目预算：204.26 万元；
2. 服务地点：嘉好路 1150 号云翔党群服务中心、我嘉•邻里中心；
3. 服务期限：本项目采取“招一续二”，分三个年度分别签订合同的方式实施。首年服务期限为自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。
4. 服务要求：中心内的公共区域面积比较大，每天来访人员比较多。在这种情况下，确保正常的公共秩序和良好的办公环境将是一个非常艰巨的任务。需在中心派驻一支专业管理团队，负责该处服务范围的物业管理工作，建立完善的物业管理制度、保密措施、工作流程和工作计划，业务上接受中心的工作布置、监督和检查；
5. 服务范围：  
秩序维护：门岗执勤(车辆与人员出入秩序的维护)；  
公共维护保养：中心内公共区域设备设施的日常维护和保养服务；  
环境保洁：1、中心外围区域、内部公共区域和活动场馆的日常保洁；  
2、水箱清洗和污水管道的定期疏通；  
绿化养护：园区内公共区域绿化养护、修剪等工作；
6. 考核要求：详见附件一。

### 二、项目需求

#### (一) 物业基本情况

占地面积： 6008.1 平方米，建筑面积： 13112.21 平方米；

其中：商业面积 6297.93 平方米，公益面积 6405.75 平方米，



绿化面积 4000 平方米，地面车位 587 平方米，

地下车库 3937.1 平方米（含地下机房 546.6 平方米）；

公用设施、设备及公共场所（地）情况：

1. 中心设置为开放式广场，车辆出入口 2 个，无障碍出入口 1 个；

2. 绿化面积 4000 平方米，其中包含室内绿化墙 1 座，水域 无 平方米；

3. 污水管长 314 米，污水检查井 1 座，污水井 18 座；雨水管长 289 米，雨水检查井 1 座，雨水井 14 座；

4. 路灯 25 盏，地灯 0 盏，草坪灯 10 盏；

5. 户外垃圾箱 5 个，室内垃圾箱 5 个，垃圾房（或垃圾中转站）建筑面积 98.88 平方米；

6. 体育设施 无；

7. 休闲设施 2 楼户外桌椅 4 套，3 楼户外桌椅 6 组；

8. 停车场：地下停车场 1 个，面积共 3937.1 平方米，停车位 97 个（含 2 个微型车位）；露天专用停车场 1 个，占地面积共 587 平方米，停车位 32 位（含 1 个大型车位）；

9. 电梯 5 台，其中 2 台升降梯，功率 18 千瓦，品牌型号 三菱，启用时间 2024 年 10 月 1 日，3 台扶梯，功率 11 千瓦，品牌型号 三菱，启用时间 2024 年 10 月 1 日；

10. 配电房变压器 2 台，容量共 2000 千瓦，品牌型号 上海大华电器设备有限公司，启用时间 2024 年 12 月 6 日；

11. 生活蓄水池 12 立方米，消防水箱 36 立方米；生活水泵 1 台，功率为 5.5 千瓦/台，启用时间 2024 年；排污水泵 16 台，其中 10 台功率为 2.2 千瓦/台，6 台功率为 3 千瓦/台，启用时间 2024 年，消防水泵 4 台，其中喷淋系统消防给水泵 2 台（1 用 1 备），功率为 37 千瓦/台，消火栓系统消防给水泵 2 台（1 用 1 备），功率为 45 千瓦/台，/台，启用时间 2024 年 11 月；

12. 消防自动报警系统情况及消防灭火器配备情况 消防自动报警系统 1 套；离心式排烟风机 3 台；轴流式排烟风机 1 台；排烟风机 1 台；固定消防箱 52 组；地上消火栓 9 个；水泵接合器 5 个；4kg 灭火器 16 个，5kg 灭火器 88 个；

13. 智能化系统 智能停车管理系统；

14. 太阳能系统 真空管集热器 10 组、太阳能循环泵 2 台、用水自动变频增压泵 2 台、补水泵 2 台、循环泵 2 台、太阳能热水箱 1 台、水箱自洁消毒器 1 台、智能控制系统柜（含远程监控）1 台、强电柜 1 个、电热水器 2 台、前置水处理器 1 套；

15. 其他设施设备情况 地下室、风机房、排风系统 2 套；消防排风 1 套；室内机 164 台，全热交换器 16 台，多联室外机 19 台，一拖一空调 2 套。

## **（二）各楼宇各层功能分布情况**

地下 1F：设备用房（生活水泵房、消防水泵房、消防中控室、风机房 2 座、弱电机房）、停车库。

1F：保安岗亭、老盛昌（我嘉餐厅）、麦当劳、来伊份、中国邮政、一网通办 24 小时服务点/户外工作者驿站、中国电信营业厅、药房、瑞幸咖啡、牛肉面、美容美发店、配电房、垃圾房、可回收物站、男女卫生间、第三卫生间和 32 个地面车位；

2F：超市、茶楼、孙北北面包店、张亮麻辣烫、夸父炸串、山林大红肠、惠民办公室、“时光供销社”网红打卡点、男女卫生间、第三卫生间；

3F：组织生活室、一网通办服务延伸点及内部办公室 2 间、电话亭 2 座、宝宝屋、社区卫生服务站、老年人日间照料中心、男女卫生间、第三卫生间、户外平台绿化；

4F：综合办公室、我嘉·阅空间、市民健身驿站、滋味槎溪、美育槎溪 1-3、舞动槎溪、室内绿化墙、男女卫生间、第三卫生间；

5F：管理办公室、议事厅、报告厅、化妆间、城运分中心、男女卫生间、第三卫生间；

屋顶：屋顶绿化、光伏设施（含水箱）、排烟机房、强电间、弱电间、空调外机平台。

## **（三）业主方为物业服务企业提供的物业管理服务用房情况**

业主方提供物业管理用房面积 32.66 平方米，对外服务窗口 2 个；工作间 1 间；仓库 1 间。

## **（四）采购人的特殊要求（如原物业服务人员的安置要求等）**

无

### 三、物业管理服务要求

#### (一) 一般要求

1. 项目经理受业主方委托，代表业主方，依据服务合同和约定，对内管理整个物业，组织专业化的服务；对外先行承担与物业管理相关的责任，履行相关义务，代表业主方与物业管理所涉及的各有关方面交涉，维护业主方的合法权益，并提醒业主方遵守与物业管理有关的法规政策，履行应尽的责任和义务。

2. 项目经理应加强与业主方沟通，如协商同意，可决定为业主方提供力所能及的附加服务，费用另结。

3. 物业管理服务人员应经过培训并按国家行政主管部门规定持证上岗，遵纪守法，严禁违章作业，项目执行情况应有完整的日志和台账，季度小结和年度总结，项目参与者应遵守业主方的规章制度，不可泄露业主方的秘密，其工作同时接受业主方的监督考核。

4. 各类服务相互协调；人员调派和作业时间安排不得违反劳动法和行政部门的资质规定。在一视同仁，不予歧视和排斥的前提下，兼顾岗位对人员的特殊要求。

5. 对业主方日常业务所需资源和相关设备设施、包括施工和服务安排专人巡视、检查，发现问题，及时处理，将一切可能发生的故障隐患消灭在萌芽中。

6. 执行重大事项报告制度，遇到险情和重大事故，或对违规行为劝阻无效时，立即向上级和当地行政主管部门报告，并及时通知业主方。

7. 对外包服务和外来施工的监管：

(1) 查验登记相关资质和证明或批准文件；

(2) 有关作业计划、方案和图纸等存档备案；

(3) 告知相关注意事项；

(4) 巡视或监督及配合作业过程，维修作业留下作业前后影像资料、在隐蔽工程结束前留下影像资料存档；

(5) 及时向业主方和有关部门报告异常情况、劝阻违规作业并取证、发生事故时保护现场；

(6) 作业结束参与验收，并做好记录。

(二) 建筑物日常维修、养护、管理（贰万元以上维修另计）

1. 邻里中心的房屋地面、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使用管理与安全管理。

服务标准：确保邻里中心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。零星维修时间不超过 24 小时，合格率应为 100%。对房屋日常维修、养护记录完整。

**（三）公共设备维护、保养（设备定期专业维修及视情况而定元以上维修另计）5000 元以下由中标方承担**

公共设备维护、保养的范围：保安监控、消防监控、中央空调机房、计算机机房、电梯机房、电梯、泵房、锅炉、配电房、二级生化、给排水、覆盖面办公区域所有建筑物设施、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。

**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订年度设备、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（应明确水箱清洗及其费用是否包含在内）；

（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，生活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，屋顶光伏水箱每年由具备资质条件的专业清洁公司清洗消毒（考虑到中心商业单位运营结束较晚，清洗水箱工作在 22:00 以后开展，于次日 7:00 前完成）；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 分钟内到达现场抢修，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取水。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订电梯安全运行和维修保养的规章制度。

（2）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（应明确年检费用是否包含在内）。

（4）保持电梯轿厢（包括厢内）、井道、底坑、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动态，及时做好需变动的电梯运行的调度、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、照明及其它附属设施完好；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；警铃或其它救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装置有效无缺损，电梯运行无异常；电梯机房实行封闭管理，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 10 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）对邻里中心供电系统高、低压电器设备、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订年度总体节能计划。

（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。并配主管电气工程师。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）确保邻里中心内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调换。

（10）负责邻里中心音源、服务器、喇叭正常使用及维修保养工作。

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、台账、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，配电室实行封闭管理，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，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、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好邻里中心灯光亮化的设施；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%。每年雨季前对建筑避雷系统进行检测，留存检测合格报告，同时动员和组织邻里中心内的使用人对重要设施设备进行防雷检测；保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施；每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查，有问题及时解决；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方法。

(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，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率均为 100%；安全出口、疏散指示灯在火灾时应维持 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，保持消火栓箱内配件完好，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次；探测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，每年组织两次消防火灾演练（可以和其他单位共同举办）。

## 5. 中央控制室管理规定

- (1) 中控室实行每日 24 小时人员值班、监控。
- (2) 控制非必要人员进入中控室，进入人员需要做好信息登记工作。
- (3) 保证各控制相、显示屏、信号灯、控制线路等的运作始终处于良好状态，各类操作按钮、手柄在自动位置。
- (4) 每班检查一次各类信号是否正常并做记录。
- (5) 出现报警信号后，立即赶到事发现场进行处理。
- (6) 中控室的清洁由值班人员负责。

服务标准：按保养计划进行维修保养，并将维修保养情况记录于相应记录内，物业工程部主管每年按设备运行情况制订下一年度中修、大修计划。中控室设备故障维修一般不超过 2 小时。

## 6. 空调系统运行维护

- (1) 集中空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等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订年度总体节能计划。

服务标准：定期巡查设备运行状态并记录运行参数；每月检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据；定期检查冷却塔电机、变速箱、布水器及其它附属设备，每年至少清洗、维护保养冷却塔一次；定期检查循环泵、冷却泵电机及泵体，每年进行一次添加更换润滑脂、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养；定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加(除)湿器、风阀、积水盘、冷凝水管、膨胀水箱、集水器分水器、风机表冷器进行检查、清洗和保养；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；每二年至少除锈漆刷漆一次；定期对空调循环水进行水质处理和水质分析，保证系统水质符合标准要求；根据实际情况进行风管系统清洗和空气质量测定，保证空气质量符合标准要求；压力表、真空仪、传感器等测量装置按规



定期送计检局校验；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(如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等的管件、阀门、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，确定正常后方能投入运行；空调系统出现运行故障后，维修人员应在 10 分钟内到达现场实施维修，并做好记录，维修合格率 100%。

**设备类总体运行标准详见《全国城市物业管理示范大厦标准及评分细则》**

#### **（四）安保管理要求与服务标准**

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、办公区域、楼内餐厅及公共走道交通及 24 小时保安、巡逻、值勤。
2. 邻里中心（区域）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、试验、维修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理。
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。执勤人员佩带对讲机、警棒、电筒等装备。

服务标准：建立邻里中心（区域）传达、保安、公共秩序等管理制度并认真

落实，确保邻里中心（区域）安全和正常的工作环境，严格证件登记，杜绝闲杂人员进入办公楼（区域）。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。对邻里中心区域安全状况进行 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。（如对保安人员岗位设置有要求的则应明确，保安人员的常用装备、易耗品是否包含在内也应明确）

#### **（五）车辆管理**

1. 制定停车使用条例，停车管理规定。
2. 外来车辆进出辖区办理登记手续、记录车牌号码、进出时间。
3. 进入辖区停放的车辆，必须停放在划定的车位、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 / 小时行驶。
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。

#### **（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，定期浇水，修剪养护树木、花草等，行使正常的养护和管理工作。
2. 浇水、修剪的范围包括中心内的公共草坪、树木，定期做养护草木工作。
3. 提供 1-3 层花箱内的时花、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，每季度根据花草情况进行必要的更换）。
4. 针对 4 楼过道的绿化墙定期做养护草木工作。
5. 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。

#### 6. 草坪:

(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、钾肥等有机肥, 保持草坪全年常绿 (肥料费用应当包含在报价中)。

(4) 草皮杂草每周巡查拔除, 做到每平方米不多于 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 (如有的话)

(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害人体健康为前提, 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。(农药费用应当包含在报价中)

(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，黄土不外露，有整体的观赏效果。植物季相分明，生长茂盛；草坪保持平整，修剪后高度不超过 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与上海市相关要求。

**（七）环境卫生与保洁管理**（应明确保洁易耗品包括卫生间易耗品是否包含在内）年采购约 5 万元，保洁用具用品（纸制、洗手液、工具）3 万元，其他清洁剂类（台面清洁剂、地板清洁剂、玻璃清洁剂、马桶台盆清洁剂、外墙与油污清洁剂等）2 万元。

1. 请专业清洁人员组建公共卫生清洁班，每天打扫公共部分做到杂物、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（干垃圾、湿垃圾、可回收垃圾、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. 对公共道路上之汽车道闸、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. 对人员出人频繁之地，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、餐厅等内的桌、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. 定时收集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. 保持大楼原有的建筑风貌，每年做一次外墙的清洗工作，使物业持久如新。

18. 办公室的保洁。

服务标准：建立邻里中心（区域）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；各种标示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，无明显印迹；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、天花板无积尘、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，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，无停车场地面干净，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、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痕迹；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、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。

垃圾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) 垃圾清运、处理**



1. 垃圾清运、处理分为：生活垃圾清运处理、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) 邻里中心的日常办公垃圾
- (2) 邻里中心的日常生活垃圾
- (3) 商业单位的日常垃圾
- (4) 建筑垃圾
- (5) 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 1 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各点收集废纸及可再生废弃物进行回收、处理。

### **（九）污水管理**

1. 区域内生活污水经污水管道集中排放处理。

2. 为保持污水管通畅，保洁员每月对排水沟清扫一次。（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、地下室、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。出入口畅通，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。清理后达到目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）卫生管理**

1. 灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂。
2. 科学有效地进行卫生消毒。

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

#### **（十一）收发服务**

1. 建立收发中心，传递报刊、杂志、信件派发送至每一部门信箱。
2. 代叫速递公司。
3. 提供订票、订报、订饮用水等服务。

服务标准：报刊、杂志、信件派发及相关服务及时、准确、有记录。

#### **（十二）公共关系管理**

1. 主动联系本邻里中心（区域）水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，建立良好关系和应急协调机制。

2. 主动联系本邻里中心（区域）公共设备制造供应商，了解设备大修、维护情况，建立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，与办公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，提高服务管理水准。

#### **（十三）前期介入**

1. 详细审阅、熟悉所有邻里中心（区）的设计图纸，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. 迅速熟悉邻里中心（区）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。

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

5. 对业主提供的图纸、资料、档案等提出专业意见和建议。

6. 制订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，一旦入驻即能立刻提供业主所要求的管理与服务，处理各类日常事务和应急事务。

#### （十四）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：所有有关办公区域管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交办公区域方。

#### （十五）物业管理服务人员设置需求

服务岗位	岗位数	每岗次数	小计人数	主要工作
项目经理（不驻点）	1	1	1	负责对接中心管理办及现场人员和事务的统筹协调。
工程人员	1	1	1	工作日驻点，担负驻点主管工作，日常事务向中心管理办汇报，现场人员情况向项目经理汇报。
管理人员（3楼）	1	1	1	工作日驻点，主要负责3楼日常室内外巡查及记录接待居民来访，协助4-5层做好活动及会务组织安排工作
管理人员（4楼）	1	2	2	每周7天在岗，做1休1，负责4楼日常室内外巡查及记录接待居民来访，做好4楼活动组织安排工作
日间安保	4	2	8	做1休1
夜间安保	2	2	4	做1休1
监控	2	2	4	做1休1
保洁	7	2	14	其中1岗（每周7*14小时在岗）做1休1，2岗（每周7*8小时在岗）做1休1，4岗（每周6*8小时在岗）做1休1

保绿 (不驻点)	1	1	1	定期保养维护
-------------	---	---	---	--------

备注：由于中心为特殊单位，如遇重大接待活动，表内的工程、管理、保安、保洁等工作人员均需要配合中心管理办工作人员进行活动组织的统筹安排。

附件一：

云翔邻里中心物业管理服务考核检查表（每季度）

说明：依次逐项对标，满足评价标准即得分，不满足则不得分，不涉及的考核项不考核，对应评分按比例纳入其他项得分中。

物业服务企业：

考核人：

考核时间：

序号	业务模块	类别		评价达成要求	检查方法	评分
		测评点	标准分			
1	通用标准 (15.5%)	仪容仪表	0.50	各岗位员工统一服装、佩戴工作牌上岗；项目经理须佩戴实名制胸卡（胸牌）上岗	现场检查。	
2			0.50	仪容端庄。男员工不留长发，女员工长发不披肩。		
3			0.50	仪表整洁。员工着装干净、无破损、皮鞋光亮。		
4		综合管理	1.00	专业服务（电梯、弱电等）合同有存档，合同在有效期内（复印件有效）。	现场检查；	
5			2.00	公开办事制度： 1、周一至周日每日提供不少于8小时的业务接待服务； 2、全天24小时受理报修，全年每日提供维修服务； 3、急修项目2小时内到现场； 4、一般修理项目3天内修复（预约、雨天筑漏可不受此限）。		
6			1.00	公开办事纪律： 在为业主租户服务时用语文明规范，耐心热情，严禁发生训斥、推诿、刁难现象。		
7			2.00	制定火灾、防汛、电梯困人应急预案（电子版有效）。	要求现场提供书面或电子文本；	

8			2.00	重大事件及时报： 1、按照物业管理区域内重大事件的范围和等级要求，做好应急处置工作，并及时报告。 2、及时发现、劝阻、制止租户、使用人在物业使用、装饰装修房屋过程中损害公共利益的行为，对劝阻、制止无效的，在二十四小时内报告业。	现场检查 书面记录	
9			2.00	服务窗口醒目位置设置上海市物业服务监督公示牌，公示物业服务企业营业执照、24 小时报修电话、企业监督电话、962121 物业服务热线等。	现场检查；	
10			2.00	建立各岗位职责、各部门（保安、保洁、保绿、工程）作业文件（包括工作流程、相应表单台账、考核制度）。	要求现场提供书面或电子文本；	
11			1.00	建立管理处、各部门（保安、保洁、保绿、工程）总体年度工作计划		
12			1.00	配备电话、电脑、网络等必要的办公设备设施，设备齐全完好。	现场检查。	
13	客户服务 (10.5%)	客服前台	1.00	办公场所整洁、有序；无杂物、包裹（快递）乱堆放。	现场检查。	
14			2.00	以下内容中按政府规定的有关信息资料，应当定期予以公示： 1、监控、电梯、消防、水泵等共用设施设备档案及其运行、维护、养护记录；	现场抽查最近 3 个月书面记录	
15			0.50	管理处有禁烟标志。	现场检查。	
16		客户档案	2.50	建立和保存的档案和资料： 1、监控、电梯、水泵等共用设施设备档案及其运行、维护、养护记录； 2、管理规约、禁止行为、车辆管理规定等与管理有关的资料。	要求现场提供书面记录；	

17			2.50	消防责任要求： 1、制定并实施消防安全制度、操作规程和消防档案管理制度，实行消防安全责任制，组织员工消防安全培训； 2、落实消防控制室管理制度（持证上岗），发现火灾及时报警，积极组织扑救，并保护火灾现场，协助火灾事故调查；	现场抽查最近3个月书面记录	
18		电梯轿厢标识管理	2.00	电梯轿厢内或者出入口的显著位置张贴： 有效的电梯使用登记标志、安全使用说明、安全注意事项、警示标志、本单位应急救援电话号码、电梯安全责任保险的投保信息。	现场检查	
19	环境 (21%)	人行出入口	0.50	导视标识无破损、干净、清晰。	现场检查	
20			0.50	地面无杂物、无污迹、无积水。		
21			0.50	周边花草树木长势良好，整齐美观，无枯枝黄叶、无悬挂物、黄土裸露面积不超过1平方米		
22		车行出入口	0.50	交通标识清晰、完整、无损坏、无污渍、无乱张贴。	现场检查	
23			0.50	地面无杂物、无污迹、无积水。		
24			0.50	道闸、减速带、栏杆完好，无损坏，无乱张贴。		
25			0.50	周边花草树木长势良好，整齐美观，无枯枝黄叶、无悬挂物、黄土裸露面积不超过1平方米		
26		楼外公共区域	1.00	路面漂浮垃圾（白色垃圾）不超过5处。	现场检查	
27			0.50	路面无杂物乱堆放、无积水。		
28			0.50	各类标识无破损、内容清晰。		
29			0.50	建筑小品、休闲座椅、无损坏、干净无积尘。		
30			0.50	路灯与草坪灯无蜘蛛网，灯罩内无发黑现象。		
31			0.50	路灯与草坪灯灯杆无乱张贴、2米以下无积灰，灯杆底部无淤泥。		
32			0.50	室外作业时周边摆放“小心避让”等安全提示牌。		
33			0.50	排水沟畅通、无杂物。		

34			1.00	花草树木长势良好，整齐美观，无枯枝黄叶、无悬挂物。		
35			1.00	绿化带内无垃圾杂物，无大于 3 平方米的黄土裸露。		
36		车场 车库	0.50	地面、顶面无积灰。	现场检 查	
37			0.50	墙面无乱张贴，乱涂画，地面 无积水。		
38			0.50	车库内无杂物堆放，无易燃易 爆危险品。		
39			0.50	交通标识清晰、完整、无损坏、 无污渍、无乱张贴		
40			0.50	灯具完好、无破损、灯管无明 显发黑。		
41			0.50	道闸、减速带、栏杆完好，无 损坏，无乱张贴。		
42		垃圾 投放 管理	1.00	垃圾桶完好、桶盖无缺失、外 表无污迹、无破损、无异味。	现场检 查	
43			1.00	垃圾无溢出，周围无散落和袋 装垃圾、无蚊蝇滋生、无污水 横流。		
44			1.00	按垃圾分类要求定点定时设置 投放容器，垃圾桶身有分类标 识，点位周边应有分类要求、 投放时间的告知内容，并将区 域内分类的垃圾送到规定的搜 集点。		
45			1.00	大件垃圾、建筑垃圾定点堆放、 定时清运，无乱堆放。		
46		电梯 轿厢	1.00	照明正常，通风良好，无异味。	现场检 查	
47			1.00	地面无杂物、无灰尘、无污迹。		
48			1.00	轿厢壁、镜面、镜框、扶手、 吊顶、标识等光亮，无灰尘、 无污迹、无蜘蛛网。		
49			1.00	装修期轿厢有保护，无明显异 味，保护面板无明显破损。		
50	工程 档案 (4%)		1.00	电梯、限速器检测记录齐全， 有效。	现场小 区所有 电梯的 近一次 年检和 限速器 检测记 录（复 印件有	

					效)。	
51			1.00	共用消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效。检测记录应完整准确，存档备查。	小区最近一次消防设施年度检测记录（复印件有效）。	
52			1.00	避雷测试有书面记录。	抽查近一次的书面记录（复印件有效）	
53			1.00	特种设备操作人员持有效上岗证（电工、监控等），复印件有效。	要求现场提供所有特殊工种上岗证。	
54	设备设施维护（24%）	现场管理	1.00	现场无乱拉电线、乱堆物。	现场检查	
55			1.00	无使用电炉等违规行为，取暖器无人值守时关闭		
56		设备房管理	1.00	设备房外有名称及警示标识，房内相关设备的管理规定与操作流程上墙。	现场检查	
57			1.00	设备房内及设备设施清洁，通风良好，无乱拉电线，无堆积杂物、无蜘蛛结网。		
58			1.00	专人管理、责任人上墙、闭门上锁、巡检与运行台账真实完整。		
59			1.00	有应急照明灯和灭火器（至少 2 台），有明显的名称与警示标识。		
60		供配电系统	1.00	配电柜（箱）清洁无灰尘。设备标识准确、明显。	现场检查	
61			1.00	在明显处配置必要应急专用工具和必要的备品备件		
62		给排水系	1.00	污水泵、排水泵置于自动控制状态，并使用正常。		

63		统	1.00	污水池加盖，泵体、管道、阀门、表具等油漆无剥离，无渗漏水、阀门状态标识良好清晰		
64			1.00	管道/保温层无破损、无泄漏，无锈蚀，有明确介质流向。		
65		消防系统	2.00	办公室、门卫、治安岗亭等场所，集中配备灭火器、消防水带、消防水枪、消火栓扳手、救生绳、消防应急照明和消防通讯器材等必要的消防器材装备，明确专人保管，确保完好有效	现场检查。	
66			2.00	开展管理区域内共用部位的每日防火巡查、每月防火检查，消除火灾隐患，消防泵每日巡检1次，每年保养2次，有书面记录。	要求现场提供最近3个月的书面记录。	
67			1.00	保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，保障消防车作业场地不被占用；	现场检查。	
68			1.00	定期进行管理区域内共用消防设施、器材及消防安全标志的维护管理，确保完好有效；	现场观察，要求提供最近3个月的维护记录。	
69			1.00	定期开展灭火、救生技能训练，每年应组织物业使用人至少进行一次演练活动以及消防设施、器材使用、灭火和安全疏散为重点的消防宣传。	要求提供最近半年书面记录	
70		楼道	1.00	公灯灯座、灯泡、开关、灯具完好，照明良好。	现场测试	
71		弱电	1.00	周界24小时正常运行，完好，无盲区，无树木遮挡。	现场测试	
72			1.00	视频监控24小时正常运行，录像功能正常。		
73		电梯	2.00	遵章办事不违规： 1、即时响应电梯关人故障，5分钟内通知并督促电梯维保单位采取措施实施救援； 2、组织对事故电梯进行全面检查，公示电梯停运原因和修复时间。	要求现场提供演练记录，供近3个月的电梯故障处理	



					记录（如有）。	
74			1.00	轿厢内报警对讲装置齐全有效，楼层按钮、显示正常、呼叫后 15 秒内有人应答	现场测试	
75	房屋本体维护（7.5%）	公共部位	1.00	每半年 1 次疏通屋面排水沟（6 至 9 月每月 1 次检查）有书面记录，现场检查管道排水畅通。	提供近半年书面记录并现场观察。	
76			1.00	每半年 1 次屋顶防水检查，有书面记录，有问题描述、整改措施、责任部门、整改验证记录		
77			0.50	停车场道闸无破损、无油漆斑驳，减速带牢固无松动。	现场巡查	
78			1.00	每月 1 次巡查道路与井盖，有书面检查记录，发现问题有处置记录（书面查证）。		
79			1.00	路面平整无破损、无积水，侧石平直无缺损。		
80			1.00	各类井盖完好无阻塞、无松动。		
81			1.00	减速带完好，栏杆完好无锈蚀。		
82			1.00	危险区域设置警示标志，标志清晰完整无缺失、油漆无脱落，设施运行正常。		
83	秩序维护（17.5%）	公共区域	1.00	交通标识无破损。	现场检查	
84			1.00	对突发事件处置流程熟悉。		
85			1.00	保持良好站姿，车辆驶近时主动微笑致意，与客户交谈时使用礼貌用语，双手接递物品。		
86			1.00	安全员恪尽职守、态度端正、无脱岗睡岗。		
87		车辆管理	1.00	停车场内各类标识清晰。	现场观察	
88			1.00	地下车库配备消防灭火器、摆放整齐、灭火器正常、无锈蚀、每月检查。		
89			1.00	无机动车乱停乱放。		
90			1.00	非机动车乱停放。		
91			0.50	地下车库消防疏散指示灯明亮，醒目。		
92		消防安全	1.00	灭火器与灭火器箱完好、每月检查记录正常。	现场观察	

93		1.00	消火栓箱内消防带、枪头（小锤）等配备齐全，每月检查记录正常。		
94	巡逻管理	1.00	巡更签到与巡逻记录完整、无错漏。	现场抽查	
95	监控中心	1.00	值班员熟练操作监控室内的各种设备，熟悉突发事件的处置流程。	现场观察	
96		1.00	夜间值班无睡岗、无脱岗。	现场观察	
97		1.00	监控录像保存至少 30 天。	现场观察	
98		1.00	现场遮挡 1 处摄像头(5 分钟)，测试监控中心是否及时发现并安排队员前来处置。	现场测试。	
99		1.00	监控探头黑屏或花屏不超过 5 个。	现场观察。	
100		1.00	监控室管理规定、监控员岗位职责、火灾应急预案上墙。	现场观察。	
	满分	100.00			

#### 四、项目服务与管理要求

1. 本项目供应商成交后应按照本项目采购需求所要求的服务范围、内容及目标要求提供服务。

2. 供应商应具备上海市或有关行业管理部门规定的在上海市场实施本项目服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由供应商自行负责。

##### 3. 服务管理

（1）在项目服务实施期间，成交供应商应严格执行国家、地方、行业各项有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度，积极主动加强和服务业务及安全等有关的管理工作，并按规定承担相应的费用。成交供应商因违反规定等原因造成的一切损失和责任由成交供应商承担。

（2）项目负责人应为成交供应商在职人员，具有类似本项目的服务管理经

验，项目组人员的数量应足够满足本项目服务需要，具有良好的职业道德和严谨的工作作风。

（3）成交供应商在组织项目服务实施期间，应按采购人实际服务需求落实所对应提供的服务工作，成交供应商在项目服务实施期间应做好相关管理记录，保证满足采购人服务需求。

（4）经采购人确认的项目负责人和项目组人员及数量，未经采购人书面批准不得随意调换或撤离，若自行更换或撤离，按照合同违约处理。

（5）各供应商在响应文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的服务管理措施，同时应适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并在报价措施费中列支必须的费用清单。

## 五、付款方法

**分期付款：根据考核结果，按季度支付。**

## 六、服务标准与验收要求

1、投标人提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

2、本项目在一年服务期内约谈3（不含）次以上的，采购人有权取消合同并按照合同约定的违约条款处理。

3、本项目验收将由采购人组织验收，采取分期验收的方式。

## 七、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》“三、投标文件”中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（但不限于）下列内容：

### 1、商务响应文件由以下部分组成：

- （1）投标函；
- （2）开标一览表；
- （3）报价分类明细表；

- (4) 资格条件及实质性要求响应表；
- (5) 与评标有关的投标文件主要内容索引表；
- (6) 法定代表人授权委托书，含法定代表人、被授权人身份证扫描件；
- (7) 投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证、组织机构代码证（若为多证合一的仅提供营业执照或事业单位、社会团体法人证书）；
- (8) 提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函及没有重大违法记录的声明；
- (9) 投标人与采购项目相关的资质证书；
- (10) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等；
- (11) 投标人基本情况简介；
- (12) 投标人质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书（如有）；
- (13) 投标人认为可以证明其能力、业绩、信誉和信用的其他相关材料。

## **2、技术响应文件由以下部分组成：**

- (1) 技术响应内容，按有关表格填写：
  - ①投标人与物业管理服务相关的资质、荣誉等证书汇总表；
  - ②主要管理制度一览表；
  - ③人员来源一览表；
  - ④拟投入本项目的主要设备一览表；
  - ⑤本项目日常消耗材料明细表；
  - ⑥项目经理情况表；
  - ⑦主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表。
- (2) 投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。投标人应详细描述针对本项目的服务方案，至少包含下列内容：
  - ①整体服务方案：
    - A 服务理念和目标：结合本项目具体情况（物业区域范围、建筑面积、设备设施配置等）及物业使用性质特点，提出物业管理服务的定位和具体目标。
    - B 服务方案：根据本项目的实际情况及特点，针对招标文件附件中所载明的

本项目物业管理服务的具体内容和要求，一一对应地提出详细并具有可操作性的服务方案，以及投标人认为需要提供的其它服务方案。服务方案应包括针对本项目特点、重点和难点的分析及解决措施。

C 服务质量保证措施：投标人保证物业管理服务质量的各種措施；服务质量检查、验收的方法和标准等。

D 应急预案：按照要求制订发生突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气，突然断水、断电、断天然气、燃气泄露，浸水或漏水，空调、电梯故障，火警，集体性事件以及其他突发事件）时的应急预案及相应的措施，以及应急预案的培训和演练安排。

②节能、环保、健康和安全管理方案：能源消耗、环境保护和安全生产的现状分析，节能降耗、污染预防和健康安全的思路、方案、目标、措施等。在保证物业管理服务质量的条件下，要充分运用节能、环保的新方法和新技术，制定有效降低物业运行各类能耗和环境污染的措施；贯彻执行环境保护、劳动保护、劳动防护、职业卫生和安全生产的法律法规和有关要求，构建节能、低碳、环保、健康和安全的物业管理服务新模式。

③项目管理组织架构及管理制度：项目管理机构及其工作方法与流程，项目经理的管理职责，内部管理的职责分工，日常管理制度（工作制度、岗位制度等），以及公司对于项目的监管控制和服务支持。

④项目人员配置：拟投入本项目的总人数，人员来源或用工机制，项目经理、管理和专业人员设置及岗位职责，项目经理及主要管理和专业人员简况，服务人员岗位设置具体安排等。提供项目经理及主要管理和专业人员的学历证书、岗位资格证书、职业资格证书、培训证书和获奖荣誉证书复印件。

⑤投标人的服务承诺：投标人关于房屋及配套设备、设施完好率，房屋零修、急修及时率，维修工程质量合格率，绿化完好率，保洁率，道路完好率，业主综合满意率，火灾发生率，治安事件发生率等服务质量指标的承诺，以及投标人为用户提供特色服务和各种措施等。

（3）《投标人近三年以来类似项目一览表》：

包括类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务日期等合同要素的相关内容。

(4) 按照《招标需求》要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

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

### 3、上传扫描文件要求

投标人应按照招标文件规定提交扫描文件,并按照规定在电子采购平台网上招投标系统上传其所有资料,文件格式参考第六章投标文件有关格式,所有资质等相关证明材料的原件复印件需加盖红色公章扫描上传。含有公章,防伪标志和底纹类文件(如投标函、营业执照、身份证、认证证书等)应当清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响,由投标人承担相应责任。招标人认为必要时,可以要求投标人提供文件原件进行核对,投标人必须按时提供。否则视作投标人放弃潜在中标资格,并且招标人将对该投标人进行调查,发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

## 第五章 评标方法与程序

### 一、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格条件及实质性要求响应表》所列任何情形之一的,将被认定为无效投标。

2、单位负责人或法定代表人为同一人,或者存在控股、管理关系的不同供应商,参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的,相关投标均无效。

3、除上述以及法律法规所规定的投标无效情形外,投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素,而不导致投标无效。

### 二、评标方法与程序

#### (一) 评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定,结合项目特点,



本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

## （二）评标委员会

1、本项目评标工作由评标委员会负责，评标委员会由采购人的代表和上海市政府采购评审专家组成，成员人数为五人以上单数。政府采购评审专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2、评委应坚持公平、公正原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

## （三）评标程序

本项目评标工作程序如下：

1、投标文件初审。初审包括资格性检查和符合性检查。首先，依据法律法规和招标文件的规定，审查、确定投标供应商是否具备投标资格。其次，依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，确定投标文件是否对招标文件的实质性要求作出了响应。

2、澄清有关问题。对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

3、比较与评分。按招标文件规定的《投标评分细则》，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行评分。

4、推荐中标候选供应商名单。评标委员会按照评标得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

## （四）评分细则

本项目具体评分细则如下：

1、投标价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

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



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

(4) 如果非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 15%的扣除，用扣除后的价格参与评审；如果非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的投标人，给予其报价 5%的扣除，用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业，其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

(5) 投标人不得以低于成本的报价竞标。如果评标委员会发现投标人的报价明显低于其他投标报价，使得投标报价可能低于其成本的，将要求该投标人作书面说明并提供相关证明材料。投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的，评标委员会将认定该投标人以低于成本报价竞标，其投标作无效投标处理。

2、投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

3、最低报价不是被授予合同的保证。

投标评分细则（100 分）

综合评分法

云翔邻里中心物业管理服务包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价得分	0~10	报价分=价格分值 10× (评标基准价/评审价)
整体服务方案策划及实施方案	0~27	一、评审内容：1. 服务定位和目标；2. 主要服务参考等级；3. 物业管理各阶段服务的实施安排；4. 物业管理各专项服务的实施安排；5. 重点难点的应对措施或改进现状措施；6. 服务方式、特色管理或创新管理；7. 应急预案和紧急事件处置措施；8. 设备与耗材；9. 委托专项服

		<p>务情况。二、评分标准：          投标方案与本项目需求的吻合程度，方案的科学性、合理性、先进性等。          包括投标方案是否充分考虑用户的日常用途和需求，服务水平是否符合国家、行业 and 上海市标准等。较好的为 19-27 分(实施方案全面合理、合法，能确保项目目标的实现；应急预案完善全面，可操作性强)；一般的为 10-18 分（实施方案较为全面且基本合理、合法，基本确保项目目标的实现；应急预案有部分缺项，操作性一般）；较差的为 0-9 分（实施方案不全面，部分有不符合法律、法规表述，无法确保项目目标的实现；应急预案较不全面、缺项较多，操作性差）。</p>
节能、环保、健康和安全 管理	0~9	<p>一、评审内容：1、能源消耗的现状分析和能源管理思路；2、节能降耗的実施措施和预计目标成效；3、环境保护的管理思路和實施措施；4、职业健康和劳动保护（防护）的管理思路和實施措施；5、职业健康和安全生产的管理思路和實施措施。二、评分标准较好的为 7-9 分（对服务内容理解全面，完全适合并优于项目需要）；一般的为 4-6 分（理解服务内容，适合项目需要）；较差的为 0-3 分（对服务内容缺乏全面理解，实施有风险）。</p>
项目管理组织架构及管	0~9	<p>一、评审内容：1. 项目管</p>

理制度		<p>理机构及其运作方法与流程；2. 各项管理制度；3. 服务质量保证措施；4. 服务质量检查、验收方法和标准。二、评分标准：</p> <p>是否有较完善的组织架构，有健全的物业管理服务制度、作业流程及物业管理服务工作计划及实施方案，有完善的档案管理制度，有激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，有可靠的服务质量保证措施，服务质量检查、验收方法和标准、投诉处理和及时整改方案等。较好的为 7-9 分（服务理念先进、有创意，管理目标明确，监督措施有效，特点分析透彻，措施合理），一般的为 4-6 分（服务理念一般，管理目标基本符合项目要求，监督措施较为有效，特点分析不到位，措施欠合理），较差的为 0-3 分（服务理念陈旧，目标空洞，监督措施空泛，特点分析和措施空洞）。</p>
项目经理	0~9	<p>一、评审内容：1. 文化水平；2. 资格条件；3. 工作经验；4. 工作业绩；5. 管理能力；6、工作思路。</p> <p>二、评分标准较好的为 7-9 分（满足并优于采购文件，人员技能素质高，能很好地完成各项物业管理），一般的为 4-6 分（满足采购文件要求，人员技能素质尚可，能够完成各项物业管理），较差的为 0-3 分（基本满足采购文件要求，人员技能素</p>

		质有待提高，可能影响服务质量)。
项目人员配置	0~8	<p>一、评审内容：1. 项目管理和专业人员配置；2. 服务岗位人员设置；3. 人员来源及人员管理机制；4. 留用人员安置（如有的话）。二、评分标准：管理人员、专业人员和劳动力的投入是否满足项目需要，各专业工种人员配置是否合理，人员素质、管理和技术能力、经验、人员来源及，人员管理、培训、考核和激励等机制情况。较好为 6-8 分（人员配置合理，职责分工明确，管理制度全面、合理、合法，实施和监督措施有效）；一般的为 3-5 分（人员配置较合理，管理制度基本全面、合理、合法，实施和监督措施较有效）；较差的为 0-2 分（人员配置较不合理，管理制度较不全面、不合理，实施和监督措施空泛）。</p>
服务承诺及其他承诺	0~8	<p>一、评审内容：1. 承诺的服务质量指标；2. 提供的特色服务；3. 其他承诺。二、评分标准：承诺的各项服务质量指标是否符合招标文件要求，是否针对用户的实际需要提供延伸服务、便利服务等特色服务，是否有其他承诺等。较好为 6-8 分（对各项指标的承诺齐全，符合采购文件要求，且可行）；一般的为 3-5 分（对各项指标的承诺大部分符合采购文件要求，且比较可行）；较差的为 0-2 分（对各项指标的承诺大部分</p>

		不符合采购文件要求)。
近三年以来类似物业服务项目业绩	0~8	近三年内（2023 年 2 月-至今）类似项目业绩：是否属于有效的类似项目业绩由评标委员会根据投标人提供的业绩在业务内容、服务特点等方面与本项目的类似程度进行认定。有一个有效业绩得 1 分，每增加一个有效业绩加 1 分，最高得分为 8 分。投标人需提供类似项目业绩的合同扫描件。
近三年内所管物业项目获奖情况	0~6	近三年（2023 年 2 月-至今）内投标人所管物业项目获全国或省（直辖市）级奖项的每有一项得 2 分，以上累计加分最高为 6 分。投标人应提供相关证明材料。
投标人通过质量管理体系认证等情况	0~6	投标人通过质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，环境管理体系认证，并在认证有效期内的，通过 1 项为 2 分，以上累计加分最高为 6 分。投标人需提供相关证明材料。

## 第六章 投标文件有关格式

### 一、商务响应文件有关格式

#### 1、投标函格式

致：（招标人名称）

根据贵方（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，（姓名和职务）被正式授权代表投标人（投标人名称、地址），按照网上投标系统规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为\_\_\_\_\_（大写）元人民币。

2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

3. 投标有效期为自开标之日起\_\_\_\_\_日。

4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。

5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。

6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。

7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。

8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。

9. 我方同意开标内容以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准。我方授权代表将对开标记录表中与我方有关的内容进行核对并确认，授权代表未进行核对及确认的，视为我方对开标记录内容无异议。

10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

（1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

（2）我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：

---

---

（3）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何

旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址： \_\_\_\_\_

电话、传真： \_\_\_\_\_

邮政编码： \_\_\_\_\_

开户银行： \_\_\_\_\_

银行账号： \_\_\_\_\_

投标人授权代表签名： \_\_\_\_\_

投标人名称（公章）： \_\_\_\_\_

日期：        年        月        日

2、开标一览表格式

项目名称：

招标编号：

云翔邻里中心物业管理服务包 1

包号	包名称	服务期限	金额(总价、元)



说明：（1）“金额（元）”指投标报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。

（2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）开标一览表内容与投标文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：    年    月    日

### 3、报价分类明细表格式

项目名称：

招标编号：

序号	分类名称	报价费用	说明	备注
	人员费用		含工资、社会保险和按规定提取的福利费	详见明细（ ）
	行政办公费用			
	设施设备日常运行及维护费用			详见明细（ ）
	各类物耗			详见明细（ ）
	各类专项费用		如垃圾清运、水箱清洗等	详见明细（ ）
	各类委托服务费用		如外墙清洗等	详见明细（ ）
	保险费用			详见明细（ ）
	投标人认为本表中未能包括的其他必要费用			
	企业管理费用			详见明细（ ）
	利润			详见明细（ ）
	税金			详见明细（ ）
报价合计				

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个數位。

（2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》以及物业管理服务定价成本监审办法（试行）的要求报价。

（3）投标报价应考虑国家政策性最低工资调整因素。

（4）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（5）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：    年    月    日

#### 4、资格条件及实质性要求响应表

项目名称：

招标编号：

项目内容 (资格条件、实质性要求)	具备的条件说明(要求)	投标检查项(响应说明(是/否))	详细内容对电投标文件次	备注
法定基本条件	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）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及没有重大税收违法记录的声明。 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。			
投标人资质	符合招标文件规定的合格投标人资质条件。			
投标文件签署等要求	符合招标文件规定： 1、投标文件由法定代表人或授权代表签字（或盖章）并加盖投标人公章； 2、在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书； 3、按招标文件要求提供被授权人身份证。			
投标有效期	符合招标文件规定：不少于 90 天。			
投标报价	1、不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的）； 2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价； 3、投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额或项目最高限价； 4、不得低于成本报价。			

服务期限	本项目采取“招一续二”，分三个年度分别签订合同的方式实施。首年服务期限为自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。			
联合投标	不接受联合投标。			
其他无效 投标情况	不存在招标文件规定的其他无效投标情况。			

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：     年     月     日

## 5、与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

招标编号：

投标汇总表

项目内容	具备的条件说明	响应内容说明 (是/否)	详细内容所对应投标文件页次	备注
1	费用报价依据和合理性			
2	整体服务方案策划及实施方案			
3	节能、环保、健康和安全 管理			
4	项目管理组织架构及管理制度			
5	项目经理			
6	项目人员配置			
7	服务承诺及优惠承诺			
8	企业赢利能力			
9	近三年以来类似项目评价和业绩			
10	近三年内所管物业项目 获奖情况			
11	通过质量管理体系认证 等情况			

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

6、法定代表人授权书格式

致：上海市嘉定区政府采购中心

我\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工\_\_\_\_\_（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心\_\_\_\_\_项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

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。除我方书面撤销授权外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人（委托人）签字或盖章：

代理人（受托人）签字或盖章：

单位名称及盖章：

地址：

日期：

法定代表人身份证  
(复印件) 正面

法定代表人身份证  
(复印件) 反面

被授权人身份证  
(复印件) 正面

被授权人身份证  
(复印件) 反面

## 7、投标人基本情况简介格式

### （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：
- 2、企业资质证书情况：
- 3、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况：
- 4、其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：年月日



## 8、《联合投标协议书》格式（如有）

联合投标各方：

甲方：

法定代表人：

住所：

乙方：

法定代表人：

住所：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

根据《政府采购法》第二十四条之规定，为响应上海市嘉定区政府采购中心组织实施的项目（项目名称、招标编号）的招标活动，各方经协商，就联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以 为 主办人进行投标，并按照招标文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中，主办人的法定代表人或授权代理人根据招标文件规定及投标内容而对招标方和采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。如果中标并签订合同，则联合投标各方将共同履行对招标方和采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合投标其余各方保证对主办人为响应本次招标而提供的货物和相关服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合投标中，甲方承担的合同份额为 元，乙方承担的合同份额为 元。

甲方承担的工作和义务为：

乙方承担的工作和义务为：

五、本协议提交招标方后，联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

六、本协议一式三份，甲、乙双方各持一份，另一份作为投标文件的组成部分提交上海市嘉定区政府采购中心。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

法定代表人（签字）：

20 年 月 日

20 年 月 日

## 9、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，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，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （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，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

说明：（1）中小企业划型标准为：《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工业和信息化部联企业〔2011〕300号）。

（2）如投标人为联合投标的，联合体各方需分别出具上述《中小企业声明函》。

（3）投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，视为未提供《中小企业声明函》，不享受政府采购促进中小企业发展政策。

（4）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。

## 10、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

### 11. 没有重大违法记录的声明

我方在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。  
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：

## 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，本单位安置残疾人\_\_\_\_人，占本单位在职职工人数比例\_\_\_\_%，符合残疾人福利性单位条件，且本单位参加单位的项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

说明：根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

### 13、《分包意向协议书》格式（如有）

立约方： （甲公司全称）

（乙公司全称）

（……公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）自愿达成分包意向，参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立意向如下：

#### 一、分包意向各方关系：

（甲公司全称）为投标方、（乙公司全称）、（……公司全称）为分包意向供应商，（甲公司全称）以投标供应商的身份参加本项目的响应。若中标，（甲公司全称）与采购人签订政府采购合同。承接分包意向的各供应商与（甲公司全称）签订分包合同。（甲公司全称）就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

#### 二、有关事项约定如下：

1. 如中标，分包供应商分别与（甲公司全称）签订合同书，并就中标项目分包部分向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

2. 分包意向供应商 1 （公司全称） 为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）占合同总金额\_\_\_%的工作内容。

3. 分包意向供应商 2 （公司全称） 为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）占合同总金额\_\_\_%的工作内容。

#### 三、接受分包的企业与分包企业之间的关系：

1. 分包意向供应商 1 （公司全称）与分包企业之间（请填写：是否存在）直接控股、管理关系的情形。

2. 分包意向供应商 2 （公司全称）与分包企业之间（请填写：是否存在）直接控股、管理关系的情形。

#### 四、如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，（甲公司全称）



同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、如中标，分包意向供应商不得以任何理由提出终止本意向协议。

六、本意向书在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，有效期延续至合同履行完毕之日。

七、本意向书正本一式\_\_\_份，（甲公司全称）及各分包意向供应商各持一份，一份作为投标文件的组成部分提交上海市嘉定区政府采购中心。

甲公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

乙公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

……公司全称（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

年 月 日

注：1. 各方成员应在本意向书上共同盖章确认。

2. 本意向书内容将作为签订合同的附件之一。

## 二、技术响应文件有关表格格式

### 1、投标人与物业管理服务相关的资质、荣誉等证书汇总表

项目名称：

招标编号：

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

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：    年    月    日

2、主要管理制度一览表

项目名称：

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
.....			

招标编号：

说明：列出目录即可，主要规章制度的具体内容可在技术响应文件相应部分另行提供。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：    年    月    日

3、人员来源一览表

项目名称：

序 号	岗 位 名 称	数 量	人 员 来 源
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
.....			

招标编号：

说明：“人员来源”是指：本企业在职职工、前物业留用人员、招聘人员、派遣工和临时工等。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：     年     月     日

4、拟投入本项目的主要设备一览表

项目名称：

序号	设备名称	型号规格	数量	设备使用 年限	已使用 时间	设备来源		
						本单 位所 有	租赁	其 他
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
.....								

招标编号：

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

5、本项目日常消耗材料明细表

项目名称：

招标编号：

序号	材料名称	品牌	供应厂家	单价/单位	月消耗量	小计	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
.....							

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 6、项目经理情况表

项目名称：

招标编号：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
----	--	------	--	------	--	------	--

毕业院校 和专业		从事物 业管理 服务工 作年限		联系方式	
职业资格		技术职 称		聘任时间	
<p>主要工作经历：</p> <p>主要管理服务项目：</p> <p>主要工作特点：</p> <p>主要工作业绩：</p> <p>胜任本项目经理的理由：</p> <p>本项目经理管理思路和工作安排：</p> <p>本项目经理每周现场工作时间：</p>					

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：    年    月    日



---

### 7、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

招标编号：

项目组 成员姓 名	年龄	在项目 组中的 岗位	学历和 毕业时 间	职称及 职业资 格	进入本 单位时 间	相关工作经 历	联系方 式
.....							

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：    年    月    日

8、投标人近三年以来类似项目一览表

项目名称:

招标编号:

序号	年份	项目 名称	物业类型	项 目 建 筑 面 积 (m2)	合同金额 (万元)	管理年限	用户情况		
							单位名称	经办人	联系方式
1									
2									
3									
...									

说明：(1)需提供类似项目的合同扫描件，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务日期等合同要素的相关内容。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

第七章 合同文本

包 1 合同模板：

# 合同通用条款及专用条款

合同统一编号：[合同中心-合同编码]

项目名称：[合同中心-项目名称]

项目编号：310114102251203158476-14297127

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]

传真：[合同中心-采购单位传真]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

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

## 1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见招标文件和投标文件。

1.2 项目简介：云翔邻里中心物业管理服务项目。具体要求详见招标文件“第四章 招标需求”。

## 2、合同价格、服务地点和服务期限：

### 2.1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整，大写金额：[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：嘉定区南翔镇嘉好路 1150 号。

2.3 服务期限：[合同中心-合同有效期]本项目采取“招一续二”，分三个年度分别签订合同的方式实施。首年服务期限为自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。

### 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 付款方式：**[合同中心-支付方式名称]**。根据考核结果，按季度支付。

## 8. 甲方（甲方）的权利义务

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

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

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方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 service 质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

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

## 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/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 本合同一式贰份，甲乙双方各执一份。

## 20. 合同附件

20.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

---

20. 3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

## 21. 合同修改

21. 1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：（自动获取参数）

法定代表人或授权委托人（签章）：（自动获取参数）

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

## 第八章 质疑受理要求及附件

按照本项目责任分工，质疑事项涉及招标组织程序、中标结果等的，投标人提出质疑的对象为集中采购机构；质疑事项涉及项目采购需求的，投标人提出质疑的对象为采购人；投标人提出质疑但无法区分质疑对象的，先交由集中采购机构梳理区分再行使质疑。

### 一、质疑受理联系方式：

#### 1. 集中采购机构

联系人：严老师

联系电话：69989888 转 2608

#### 2. 采购人

---

联系人：瞿伟逸

电话号码：021-39551205

## 二、质疑函提交要求：

供应商提交的质疑函应当一式三份。质疑函应当包括下列主要内容：

- （一）供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- （二）采购项目的名称、编号及分包号；
- （三）质疑的具体事项、质疑请求和主张；
- （四）质疑所依据的具体事实和根据（应当附有充足有效的线索和相关证据材料），所依据的有关法律、法规、规章、规范性文件名称及具体条款的内容；
- （五）提出质疑的日期。

质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或者主要负责人签字并加盖公章。

供应商可以委托代理人办理质疑事务。代理人应当向采购中心提交授权委托书及代理人合法、有效的身份证明，授权委托书应当载明委托代理的具体事项、权限及有效期限。

## 三、质疑有下列情形之一的，将驳回质疑：

- （一）质疑缺乏事实和法律依据的；
- （二）质疑供应商捏造事实、提供虚假材料的；
- （三）质疑已经处理并答复后，质疑供应商就同一事项又提起质疑且未提供新的有效证据的；
- （四）其他根据相关法律、法规、政府采购规章应当予以驳回的情形。

## 四、附件：

附件 1：质疑函

附件 2：法定代表人授权书

附件 1

质疑函

---

质疑供应商：（名称、地址、邮政编码、联系方式等）

法定代表人：（姓名、职务、地址、联系方式等）

委托代理人：（姓名、职务、地址、联系方式等）

被质疑人：（名称、地址、邮政编码、联系方式等）

\_\_\_\_\_：

本供应商认为（采购项目名称、编号，第几包）的（采购文件、采购过程或中标、成交结果）使我们的权益受到损害，现向你单位提出书面质疑。

一、具体质疑事项：

1、。

2、。

.....

二、质疑请求和主张：

三、事实依据、理由（事实陈述及所依据的有关法律、法规、规章、规范性文件名称和具体条款）：

附件：相关证明材料

本人或法定代表人或主要负责人签章：

单位公章：

\_\_\_\_\_年 月 日

附件 2

### 法定代表人授权书

\_\_\_\_\_：

本人（姓名、职务），系注册地址位于的（公司名称）法定代表人，兹代表本公司授权（被授权人的姓名、所属单位、职务），其身份证号码：，为本公司的合法代理人，就项目（项目名称、编号）采购向贵中心提出质疑，其有权以本公司名义处理一切与之有关的事务并做出相应决定。

本授权书自签发之日起至\_\_\_\_\_年月日止始终有效。

法定代表人签字或盖章：

---

职 务：

地 址：

代理人(被授权人)签字或盖章：

职 务：

公司名称：

(公章)

日 期：