

# 松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务

## 采购项目

## 招标文件

采购人：上海市松江区人民政府岳阳街道办事处

集中采购机构：上海市松江区政府采购中心 2025年12月29日

2025年12月29日

# 目 录

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

## 第一章 投标邀请

### 项目概况

**松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务** 招标项目的潜在投标人应在[上海政府采购网](#)获取招标文件，并于 **2026-01-28 09:00:00**（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：**310117000251124155172-17300386**

项目名称：**松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务**

预算编号：1726-00004738, 1726-K00004739, 1726-K00004740

预算金额（元）：**5515000.00 元** （国库资金：5515000.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：**包 1-5515000.00 元**

采购需求：

包名称：**松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务**

数量：3

预算金额（元）：**5515000.00 元**

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务 24 个月，内容包括公共设施日常巡检、安保服务、保洁、前台服务、能源管理、档案管理等。具体详见采购需求。

合同履约期限：**2026 年 3 月 1 日至 2028 年 2 月 29 日**

本项目**不允许**接受联合体投标。

### 二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；  
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，本项目专门面向中小企业采购。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：

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定。
- 2、未被“信用中国”（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、[中国政府采购网](#)（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。
- 3、本项目不接受联合体投标。

### 三、获取招标文件

时间: 2026-01-04 至 2026-01-09, 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: 上海政府采购网

方式: 网上获取

售价 (元) : 0

#### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间: 2026-01-28 09:00:00 (北京时间)

投标地点: 上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

开标时间: 2026-01-28 09:00:00 (北京时间)

开标地点: 上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

#### 五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

#### 六、其他补充事宜

/

本项目为预留采购份额采购项目, 预留采购份额措施为整体预留

#### 七、对本次采购提出询问, 请按以下方式联系

##### 1. 采购人信息

名 称: 上海市松江区人民政府岳阳街道办事处

地 址: 上海市松江区谷阳北路 343 号

联系方式: 67866310

##### 2. 采购代理机构信息

名 称: 上海市松江区政府采购中心

地 址: 上海市松江区松礼路 81 号 (地铁 9 号线上海松江站 1 号口向北 50 米) 上海市松江区政府采购中心 3 楼

联系方式: 67743116

### 3. 项目联系方式

项目联系人: **陈老师**

电 话: **67743116**

## 第二章 投标人须知

### 前附表

#### 一、项目情况

项目名称: **松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务**

项目编号: 详见投标邀请

项目地址: 详见投标邀请

项目内容: 详见投标邀请

采购预算: 详见投标邀请

采购预算说明: 本项目采购预算为 5515000.00 元人民币, 超过预算的报价不予接受。

**采购标的对应的中小企业划分标准所属行业: 物业管理**

#### 二、招标人

采购人

名称: **上海市松江区人民政府岳阳街道办事处**

地址: **上海市松江区谷阳北路 343 号**

联系人: **倪志豪**

电话: **67866310**

传真:

集中采购机构

名称: **上海市松江区政府采购中心**

地址: **上海市松江区松礼路 81 号 (地铁 9 号线上海松江站 1 号口向北 50 米) 上海市松江区政府采购中心 3 楼**

联系人: **陈老师**

电话: **67743116**

传真: **67743657**

#### 三、合格供应商条件

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求: 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定, 本项目专门面向中小企业采购。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:

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定。  
2、未被“信用中国” ([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网 ([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)) 列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

3、本项目不接受联合体投标。

#### 四、招标有关事项

1、招标答疑会: 不召开

## 2、踏勘现场：集中组织

踏勘联系时间表

序号	名称	地址	联系人	联系电话	踏勘时间
1	松江区岳阳街道“久汇大厦”	上海市松江区人民北路 151 号	倪志豪	67866310	请各投标人于 2026 年 01 月 12 日上午 9:00 时在松江区岳阳街道“久汇大厦”（上海市松江区人民北路 151 号）门口集中，过时不候。

3、投标有效期：自开标之日起 90 日

4、投标保证金：不收取

5、投标截止时间：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

6、递交投标文件方式和网址

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

投标文件递交网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

7、开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

开标网址：上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）。

8、评标委员会的组建：详见第五章《评标方法与程序》。

9、评标方法：详见第五章《评标方法与程序》

10、中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》

五、其它事项

1、付款方式：详见第四章《招标需求》

2、服务期限：详见第四章《招标需求》

3、转让与分包：详见第四章《招标需求》

4、履约保证金：不收取

六、说明

根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）进行。供应商应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

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

## 投标人须知

### 一、总则

#### 1. 概述

1. 1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1. 2 本招标文件仅适用于《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1. 3 招标文件的解释权属于《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1. 4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1. 5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）进行。

### 2. 定义

2. 1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2. 2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2. 3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的集中采购机构和采购人。

2. 4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2. 5 “中标人”系指中标的投标人。

2. 6 “甲方”系指采购人。

2. 7 “乙方”系指中标并向采购人提供货物和相关服务的投标人。

2. 8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2. 9 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)），是由市财政局建设和维护。

### 3. 合格的投标人

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

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

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

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

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

方符合采购规定的特定条件。

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

#### **4. 合格的服务**

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

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

#### **5. 投标费用**

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

#### **6. 信息发布**

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

#### **7. 询问与质疑**

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

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

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

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

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

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

- (4) 事实依据;
- (5) 必要的法律依据;
- (6) 提出质疑的日期。

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

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

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

质疑函的递交应当采取当面递交或寄送方式，质疑联系部门：上海市松江区政府采购中心，联系电话：（021）67743116，地址：上海市松江区松礼路 81 号（地铁 9 号线上海松江站 1 号口向北 50 米）上海市松江区政府采购中心 3 楼 3203 室。

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

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

## 8. 公平竞争和诚实信用

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

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

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

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

## 9. 其他

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

## 二、招标文件

### 10. 招标文件构成

10. 1 招标文件由以下部分组成：

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

10. 2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10. 3、投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10. 4、投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

### 11. 招标文件的澄清和修改

11. 1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期 15 天以前，按《投标邀请（招标公告）》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11. 2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或更正的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11. 3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11. 4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11. 5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。

投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

## **12. 踏勘现场**

12. 1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人不组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12. 2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

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

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

## **三、投标文件**

### **13. 投标的语言及计量单位**

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

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

## **14. 投标有效期**

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

14. 2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。

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

## **15. 投标文件构成**

15. 1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

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

## **16. 商务响应文件**

16. 1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1)《投标函》
- (2)《开标一览表》(在采购云平台填写)
- (3)《投标报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》
- (4)《资格审查要求表》
- (5)《符合性要求表》
- (6)《商务要求响应表》

- (7) 第四章《招标需求》规定的其他内容
- (8) 相关证明文件（投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）

## **17. 投标函**

17. 1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17. 2 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

## **18. 开标一览表**

18. 1 投标人应按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

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

18. 3 投标人未按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

## **19. 投标报价**

19. 1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部管理服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。

19. 2 报价依据：

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

19. 3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19. 4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

19. 5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

19. 6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19. 7 投标应以人民币报价。

## **20. 资格性审查及符合性要求表**

20. 1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格审查要求表》以及《符合性要求表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20. 2 投标文件中未提供《资格审查要求表》或《符合性要求表》的，为无效投标。

## **21. 技术响应文件**

21. 1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

21. 2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

## 22. 投标文件的编制和签署

22. 1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

22. 2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》、《法定代表人授权委托书》、《资格审查要求表》、《符合性要求表》以及《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》，投标人未按照上述要求显示公章的，其投标无效。

22. 3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

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

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

## 四、投标文件的递交

### 23. 投标文件的递交

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

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

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

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

承担任何责任。

#### **24. 投标截止时间**

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

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

24.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

#### **25. 投标文件的修改和撤回**

在投标截止时间之前，投标人可以对在采购云平台已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

### **五、开标**

#### **26. 开标**

26. 1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在采购云平台上组织公开开标。

26. 2 开标程序在采购云平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录采购云平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

26. 3 投标截止，采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除采购云平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

26. 4 投标文件解密后，采购云平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

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

### **六、评标**

#### **27. 评标委员会**

27. 1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

27. 2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

#### **28. 投标文件的资格审查及符合性审查**

28. 1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格审查要求表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

28. 2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

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

28. 4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

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

## 29. 投标文件内容不一致的修正

29. 1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(1) 《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

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

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

## 30. 投标文件的澄清

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

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

30. 3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

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

## 31. 投标文件的评价与比较

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

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

## 32. 评标的有关要求

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

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

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

32. 4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

## 七、定标

### 33. 确认中标人

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

### 34. 中标公告及中标和未中标通知

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

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

### 35. 投标文件的处理

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

### 36. 招标失败

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

## 八、授予合同

### 37. 合同授予

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

### 38. 签订合同

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

### 39. 其他

采购云平台有关操作方法可以参考采购云平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）中的“操作须知”专栏。

### 第三章 政府采购政策功能

根据政府采购法,政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标,包括保护环境,扶持不发达地区和少数民族地区,促进中小企业发展等。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品,按照规定实行强制采购;列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品,按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策,对预留份额项目专门面向中小企业采购,对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的,小微企业不得将合同分包给大中型企业,中型企业不得将合同分包给大型企业。

在政府采购活动中,监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业,监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件,残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务,按照其规定实行强制采购或优先采购。

## 第四章 招标需求

### 一、项目概述

见附件

### 二、项目内容及具体需求

见附件

### 三、商务要求:

类别	要求
投标有效期	自开标之日起 90 日
服务期限	<b>2026 年 3 月 1 日至 2028 年 2 月 29 日</b>
付款方式	服务费每三个月支付一次。采购人对上三个月服务考核，根据考核结果支付管理服务费。
转让与分包	本项目合同不得转让与分包（法律法规或规范性文件对作业单位有特殊资质要求的，允许专业分包）。

### 四、投标文件的编制要求

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

#### 1. 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》
- (2) 《开标一览表》（在采购云平台填写）
- (3) 《投标报价分类明细表》
- (4) 《资格审查要求表》
- (5) 《符合性要求表》
- (6) 《商务要求响应表》
- (7) 《法定代表人授权委托书》（含法定代表人身份证、被授权人身份证复印件）
- (8) 投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）
- (9) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函
- (10) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告）
- (11) 投标人基本情况简介

#### 2. 技术响应文件由以下部分组成：

- (1) 技术响应内容，按有关表格填写：

- ①投标人与物业服务相关的资质等证书汇总表

- ②主要管理制度一览表
- ③人员来源一览表
- ④拟投入本项目的主要设备一览表
- ⑤本项目日常消耗材料明细表
- ⑥项目经理情况表
- ⑦主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表
- ⑧对外委托专项服务情况表

(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）及物业性质特点，提出物业服务的定位和具体目标。

B 服务方案：根据本项目的实际情况及特点，针对招标文件附件中所载明的本项目物业服务的具体内容和要求，一一对应地提出详细并具可操作性的服务方案，以及投标人认为需要提供的其它服务方案。服务方案应包括针对本项目特点、重点和难点的分析及解决措施。

C 服务质量保证措施：投标人保证物业服务质量的各种措施；服务质量检查、验收的方法和标准等。

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

3、项目人员配置：拟投入本项目的岗位数，人员来源或用工机制，项目经理、管理和专业人员设置及岗位职责，项目经理及主要管理和专业人员简况，服务人员岗位设置具体安排等。

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

5、与前任物业服务企业的交接方案及本项目合同终止时的移交方案。例如现场交接查验、人员安置、费用结转、物品移交，图纸档案、相关资料、工具器材、相关钥匙和办公场所等交接安排。如果采购人有安置原物业服务人员的要求，投标人还应提供对原物业服务人员的吸纳安置方案。

(3) 业绩；

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

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

## 第五章 评标方法与程序

### 一、资格审查

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

### 二、投标无效情形

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

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

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

### 三、评标方法与程序

#### 1、评标方法

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

#### 2、评标委员会

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由5人组成，其中采购人代表不多于成员总数的三分之一，其余为政府采购评审专家，采购代表不参加评标的，则评委会成员均由评审专家组成。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

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

#### 3、评标程序

本项目评标工作程序如下：

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

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

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

3.4 推荐中标候选供应商名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分值，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。如果评审得分仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

#### 4、评分细则

本项目具体评分细则如下：

4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：

(1) 价格评分：报价分=价格分值×(评标基准价/评审价)

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

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

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

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

4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

#### 投标评分细则（100分）

序号	评审内容	评审因素	类型	评审标准	分值
1	报价得分	报价得分	客观分	报价得分=(评标基准价/评审价)×15%×100	15
2	服务方案	需求理解	主观分	对本项目服务定位的分析、预期目标的设定是否有全面、准确的理解解读。	4
		重难点分析		结合本项目具体情况(管理服务区域范围、建筑面积、设备设施配置等)及管理服务使用性质特点，对本项目特点、重点和难点的分析是否有准确到位的梳理分析。	4
		日常保洁服务	主观分	日常保洁服务的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
		安保服务		安保服务的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
		公共设施设备维护与保养服务	主观分	公共设施设备与保养服务的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
		前台服务		前台服务的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
		客户服务	主观分	客户服务的实施计划和安排是否满足采购需求。	4

1		档案管理 服务	主观分	档案管理服务的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
		公共关系 管理服务	主观分	公共关系管理服务的实施计划和安排是否满足采购需求。	4
		应急预案	主观分	投标人提供的台风、暴雨等灾害性天气，突然断水、断电、断天然气、燃气泄露，浸水或漏水，空调、电气、电梯故障、火警以及公共安全、公共卫生等应急预案是否满足采购需求。	4
		节能、环保 和垃圾分 类	主观分	投标人提供的节能降耗工作计划和实施措施是否满足采购需求；在垃圾分类管理和回收等方面的设想是否全面，管理举措是否现实可行。	3
		劳动保障 与安全管 理	客观分	是否承诺将购买足额的雇主责任险和公众责任险，每承诺一项得 3 分，未提供不得分。	6
3	人员配备	项目经理 管理经验	主观分	项目经理是否具有主持同类物业项目管理经验，是否具备组织、协调、指导等综合管理能力，是否熟悉物业项目的运营（提供证明文件及最近半年任意一个月供应商为其缴纳的社保证明，未提供或提供的不符合要求，均不得分）。	3
		岗位配置	主观分	提供的人员岗位配置，工作时长及时段是否满足采购需求，技术岗位人员是否有相应资质。	5
		人员留用	主观分	是否优先考虑聘用现有物业服务人员，并能提供协调及安排方案。	4
		人员来源 和管理	客观分	提供人员来源合法合规，全年人员稳定率达到80%的承诺函（未提供不得分）。	3
4	管理机构及 制度	组织架构	主观分	管理机构设置是否明确，能否提供相关管理流程。	3
		管理制度	主观分	管理制度是否规范，是否能够支撑物业服务的开展。	3
5	服务承诺和 内控措施	服务承诺	主观分	承诺的各项服务质量指标情况能够完全满足采购文件各项要求。	3
		内控措施	主观分	能否提供完善的服务自查自纠措施，是否有明确方法和标准的人员考核方法以及奖罚淘汰机制。	3
6	改进措施或 交接方案	改进措施 或交接方 案	主观分	对项目实施中服务的改进措施是否有特色、有创新的工作方式、方法或与原服务单位的交接方案是否完整、全面、具有可操作性。	4

7	业绩	业绩	客观分	提供合同签订时间为: 2022年11月1日至开标之日办公楼物业项目业绩(提供合同复印件, 复印件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、签订时间、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容, 否则将不认可), 每提供一个有效业绩得1分, 最高得5分, 未提供的不得分。	5
---	----	----	-----	--	---

## 第六章 投标文件有关格式

### 一、商务响应文件有关格式

#### 1、投标函格式

致: 上海市松江区政府采购中心

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

据此函, 投标人兹宣布同意如下:

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

- (1) 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
- (2) 以上事项如有虚假或隐瞒, 我方愿意承担一切后果, 并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址:

电话、传真:

邮政编码:

开户银行:

银行账号:

投标人授权代表签名:

投标人名称 (公章):

日期: 年 月 日

## 2、开标一览表格式

开标一览表格式见采购云平台，并在该平台填写。

### 松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务包 1

服务期限	投标总价(总价、元)

填写说明：

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

### 3、投标报价分类明细表格式

项目名称：

项目编号：

序号	分类名称	2026年3月1日至 2027年2月28日 报价费用	2027年3月1日至 2028年2月29日 报价费用	说明	备注
1	工时费用				详见明细( )
2	行政办公费用				详见明细( )
3	设施设备日常 运行及维护费 用				详见明细( )
4	各类物耗				详见明细( )
5	各类专项费用				详见明细( )
6	保险费用(足 额的雇主责任 险和公众责任 险)				详见明细( )
7	投标人认为本 表中未能包括 的其他必要费 用				详见明细( )
8	企业管理费用				详见明细( )
9	利润				详见明细( )
10	税金				详见明细( )
报价合计					

说明：(1) 所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。

(2) 投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

(3) 投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

(4) 分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人(公章)：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

#### 4、资格审查要求表

项目名称：

项目编号：

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应电子投标文件名称与页次	备注
法定基本条件	1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）；提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函。 2. 未被列入“信用中国”网站（ <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> ）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（ <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> ）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。			
联合体投标	本项目不接受联合体投标。			
专门面向中小企业采购	请根据要求上传《中小企业声明函》及相关材料。 格式以采购文件要求为准。			

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 5、符合性要求表

项目名称：

项目编号：

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应电子投标文件名称与页次	备注
法定代表人授权	1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书。 2. 按招标文件要求提供法定代表人身份证件、被授权人身份证件。			
投标文件密封、签署等要求	符合招标文件规定： 1. 投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格审查要求表》以及《符合性要求表》。 2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。			
投标报价	1. 不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）。 2. 不得进行可变的或者附有条件的投标报价。 3. 投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额/项目最高限价。 4. 不得低于成本报价。 5. 投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。			
商务要求	1. 投标有效期、服务期限、付款方式满足招标文件要求。 2. 本项目合同不得转让与分包（法律法规或规范性文件对作业单位有特殊资质要求的，允许专业分包）。			
“★”要求	符合技术规范、技术标准和《招标需求》质量标准，或者符合招标文件中标“★”的技术、性能及其它要求的。			
公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

## 6、商务响应表格式

项目名称:

项目编号:

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

投标人授权代表签字: \_\_\_\_\_

投标人(公章): \_\_\_\_\_

日期: 年 月 日

## 7、法定代表人授权委托书格式

致: 上海市松江区政府采购中心

我\_\_\_\_\_ (姓名) 系注册于\_\_\_\_\_ (地址) 的\_\_\_\_\_ (投标人名称, 以下简称我方) 的法定代表人, 现代表我方授权委托我方在职职工\_\_\_\_\_ (姓名, 职务) 以我方的名义参加贵中心\_\_\_\_\_ 项目的投标活动, 由其代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务, 并签署全部有关的文件、协议及合同。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前, 本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权, 特此委托。

法定代表人身份证复印件  
(有照片一面)

被授权人身份证复印件  
(有照片一面)

投标人 (公章):

法定代表人 (签字或盖章):

电话:

传真:

日期:

受托人 (签字):

身份证号码:

电话:

传真:

日期:

## 8、中小企业声明函

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

松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务，属于 物业管理行业；承接企业为 （企业名称），从业人员       人，营业收入为       万元，资产总额为       万元，属于 （中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

说明：（1）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

（2）本声明函所称服务由中小企业承接，是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，否则不享受中小企业扶持政策。

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

（4）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

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

注：行业划型标准：

物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

## 9、残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位安置残疾人\_\_\_\_人，占本单位在职职工人数比例\_\_\_\_%，符合残疾人福利性单位条件，且本单位参加单位的项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

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

- (1) 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- (2) 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- (3) 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- (4) 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- (5) 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

## 10、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

## 二、技术响应文件有关表格格式

### 1、主要管理制度一览表

项目名称:

项目编号:

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
.....			

说明: 上表供各投标人编制技术响应文件时参考, 所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整(增删)和选择填写。

投标人授权代表签字: \_\_\_\_\_

投标人(公章): \_\_\_\_\_

日期:           年   月   日

## 2、人员来源一览表

项目名称:

项目编号:

序号	岗位名称	数量	人员来源
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
.....			

说明: 1. “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。

2.说明: 上表供各投标人编制技术响应文件时参考, 所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整(增删)和选择填写。

投标人授权代表签字: \_\_\_\_\_

投标人(公章): \_\_\_\_\_

日期: 年 月 日

### 3、项目经理情况表

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	从事物业 服务工作 年限		联系方式
职业资格	技术职称		聘任时间
主要工作经历:			
主要管理服务项目:			
主要工作特点:			
主要工作业绩:			
胜任本项目项目经理的理由:			
本项目管理思路和工作安排:			
本项目每周现场工作时间:			
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资格:			

说明: 上表供各投标人编制技术响应文件时参考, 所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整(增删)和选择填写。

投标人授权代表签字: \_\_\_\_\_

投标人(公章): \_\_\_\_\_

日期: 年 月 日

#### 4、主要管理、技术人员配备及同类项目工作经历、职业资格汇总表

项目名称:

项目编号:

项目组成 员姓名	年龄	在项目组 中的岗位	学历和毕 业时间	职称及职 业资格	进入本单 位时间	同类项目工 作经历	联系方式
.....							

说明: 上表供各投标人编制技术响应文件时参考, 所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整(增删)和选择填写。

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：

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
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
.....							

说明：上表供各投标人编制技术响应文件时参考，所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整（增删）和选择填写。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 6、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
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
.....								

说明：上表供各投标人编制技术响应文件时参考，所列填写项投标人可根据自身情况及招标文件要求进行调整（增删）和选择填写。

投标人授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 第七章 合同书格式和合同条款

包 1 合同模板：

### 松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务合同

合同编号： [合同中心-合同编码]

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

传真： [合同中心-供应商单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

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

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1. 1 乙方所提供的松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2. 1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[合同中心-合同总价大写]）。

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

2. 2 服务地点： 采购人指定地点。

2. 3 服务期限

本服务的服务期限： [合同中心-合同有效期]。

### 3. 质量标准和要求

3. 1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。
3. 2 乙方所交付的松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

### 4. 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。
4. 2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。
4. 3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。
4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

### 5. 验收

5. 1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。
5. 2 如果属于乙方原因致使松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。
5. 3 如果属于甲方原因致使松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务未能通过验收，甲方应在合理时间内整改，再次进行验收。如果属于松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。
5. 4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

### 6. 保密

6. 1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

## 7. 付款

7. 1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7. 2 本合同款项按照以下方式支付。

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

## 8. 甲方的权利义务

8. 1 甲方有权在合同规定的范围内享受松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8. 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8. 4 甲方在合同规定的服务期限内有义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8. 5 当设施或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8. 6 如果甲方因工作需要对原有松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

## 9. 乙方的权利与义务

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9. 2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行应急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9. 4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9. 5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得更改服务内容，否则，乙方应承担赔偿责任。

9. 6 乙方在履行服务时，发现设施或设备存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务正常运行。

9. 7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和服务质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9. 8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

9. 9 乙方应按《劳动合同法》用工，并根据实际合理配置相关人员、设备，自行解决员工的住宿。

9. 10 涉及调整作息时间，所涉费用由乙方自行处置。

## 10. 补救措施和索赔

10. 1 甲方有权根据国家权威检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10. 2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

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

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

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

## 11. 履约延误

11. 1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。
11. 2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。
11. 3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

## 12. 误期赔偿

12. 1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

## 13. 不可抗力

13. 1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。
13. 2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。
13. 3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

## 14. 履约保证金

14. 1 本项目不收取履约保证金。

## 15. 争端的解决

15. 1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向合同签订地起诉。

## 16. 违约终止合同

16. 1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

- (1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。
- (2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16. 2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

## 17. 破产终止合同

17. 1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

## 18. 合同转让和分包

18. 1 本项目合同不得转让与分包。

## 19. 合同生效

19. 1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19. 2 本合同一式贰份，以中文书就，签字各方各执一份。

## 20. 合同附件

20. 1 本合同附件包括：

招标(采购)文件、投标(响应)文件、服务承诺、服务内容、补充协议(若有)

20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

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

## 21. 合同修改

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

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约

## 项目采购需求

### 一、项目概述

项目名称	松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务
采购内容	松江区岳阳街道“久汇大厦”物业管理服务 24 个月，内容包括公共设施日常巡检、安保服务、保洁、前台服务、能源管理、档案管理等。具体详见采购需求。
采购预算	本项目采购预算为 5515000.00 元人民币，超过预算的报价不予接受。

### 二、项目内容及要求

#### （一）委托物业管理的内容概况

##### 1、基本情况

物业名称：久汇大厦

物业类型：商务楼

坐落位置：上海市松江区人民北路 151 号

四面边界至：东至人民路、南至松石苑小区、西至松石苑小区、北至青松石。

建筑面积：占地面积：6288 平方米。地上 11 层，地下-1 层，建筑面积共 19680.91 平方米，其中包含久汇大厦 4-9 楼的久汇公寓，共有 192 间房间，建筑面积为 5676 平方米。

##### 2、设备、设施及公共场所（地）情况

2.1 项目车辆出入口 2 个，人行出入口 3 个；

2.2 绿化面积：200 平方米。

2.3 停车场：室内地下停车库 4500 平方米，停车位 52 个；露天停车位 100 个；建有非机动车停车棚。

##### 3、基本设施

3.1 客梯四台、消防电梯间无障碍电梯 2 台、观光电梯 1 台；

3.2 配电房变压器 2 台，每台容量 500KVA；

3.3 生活蓄水池 40 立方米，战时蓄水池 18 立方米、36 立方米、生活水泵 2 台；排污泵 22 台，消防、喷淋水泵 4 台；

3.4 空调系统：由客户自行安装管理。

3.5 消防控制系统：火灾报警器 1 台，室内消火栓 40 套；

3.6 配有弱电系统：消防报警系统、监控系统。

3.7 其他设施设备情况：送排风系统、车辆道闸系统。

#### （二）总体要求

1、中标人应依据《物业管理条例》、《保安服务管理条例》以及国家、上海市的有关法律、法规，参考上海市地方标准 DB31/T1210-2020《非居住物业管理服务规范》附录 A《办公楼专项服务规范》、《上海市房屋修缮工程技术规程》提供物业管理服务，并通过科学分配人员，规范化管理，使物业服务达标。

2、投标人应结合项目具体情况（物业区域范围、建筑面积、设备设施配置等）及物业性质特点，进行项目重、难点分析，提出物业服务的定位和具体目标。

3、应针对采购需求中所载明的物业服务具体内容和要求，对应地提出详细并具可操作性的服务方案，方案应包括保证服务质量的各种措施；服务质量检查的方法和标准等。

4、应详细说明项目的管理组织架构及制度（包括但不限于管理机构及其工作方法与流程，内部职责分工，负责人职责，日常管理制度）以及公司对于本项目的监管控制和服务支持。

5、采购人提供场所和相关的设施设备无偿给中标人使用，中标人在使用中应保持场所、设施的整洁和完好无损，合同到期后归还采购人。期间，如无因中标人人为损坏需维修和更换而产生的费用由采购人承担。

## 6、服务需求表

序号	服务区域	工种名称	服务内容	服务时间	每月累计工作时长（小时）
1	大厦公共区域管理	项目经理	统筹各项物业服务工作事宜，服务质量监督整改，积极响应业主方服务需求，落实执行对所有物业相关工作进行分派、检查、验收。	工作日 8:00-17:00(8小时)	174
2		管理员	协助管理，客户接待服务，水电费代收代缴，档案资料。	工作日 8:00-17:00(8小时)	174
3		安保服务(消防管理，应急服务)	安保统筹管理，消防安全管理	工作日 8:00-17:00(8小时)	174
4			门卫服务及管理(北门)	每天 24 小时	730
5			门卫服务及管理(南门)	每天 24 小时	730
6			安全监控管理	每天 24 小时	730
7		保洁服务	保洁管理，卫生巡检	工作日 8:00-17:00(8小时)	174
8			大楼各楼层公共区域清洁卫生	工作日 8:00-17:00(8小时)	696
9			外场和地库清洁卫生，垃圾处置	工作日	174

			8:00-17:00(8小时)	
10		非工作日物业区域保洁	8:00-15:00	48
11	设施设备管理及维修	设施设备的日常管理、维护及零星维修	工作日 8:00-17:00(8小时)	348
12	4-9楼公寓管理	前台接待 负责公寓租户接待服务,协助租金、水电费催收	每天 8:00-20:00(12小时)	360
13		公寓保洁 公寓楼层公共区域清洁卫生	一周六天 8:00-17:00(8小时)	412
14		夜间值班维修工 公寓零星维修,电话接听	每天 8:00-20:00(12小时)	210
合计				5134

7、应提供项目人员配置方案，包括但不限于投入总人数，人员（全年稳定率应保证 80%）来源或用工机制，岗位职责及班次、轮休及任务安排，项目经理、主要管理和专业人员（应有担任过同类项目同类职位的工作经历）简况。项目人员配置、工作时间等要素须符合国家相关劳动法律、法规规定，人员应身体健康，有较强责任心和敬业精神，未受过行政处罚，无犯罪记录及其它不良记录。

8、中标人须保证用工不违反劳动法，作业不违反安全生产规定，凡行政主管部门规定应持证上岗的，所涉岗位工作人员具备相应证书，且能做到持证上岗。

9、承诺购买足额的雇主责任险和公众责任险。

10、投标人应根据自己的管理经验，结合项目实际，并考虑服务期内政策性调整、人工工资、福利、物价浮动等因素，提出详细的投标报价，报价方式为包干制固定金额，报价应当是投标人提供本项目所要求的全部管理服务所发生的一切成本、税费和利润，包括工时费用、物耗费用、管理费用、税金及利润等。投标人可进行现场踏勘，以获得一切可能影响投标报价的直接资料，成交后，采购人将视中标人已确认现场条件和预计到可能发生的异常情况，若中标人以不了解或不完全了解现场为由提出额外费用，将不予考虑。本项目合同不得转让与分包（法律法规或规范性文件对作业单位有特殊资质要求的，允许专业分包，如有分包，需事先征得采购人同意，且中标人须与分包单位签订合同，并向采购人备案。）

### （三）分项服务具体需求

#### 1、公共设施设备维护、保养

提供服务区域内各项公共设施的日常管理、定期检查、维护和简易维修（包括更换照明灯具、门窗五金件、给排水配件等）服务。采购人负责日常维修五金的采购和保管，中标人负责申购并协助采购人做好日常维修五金的成本控制。

说明：空调系统、电梯系统、给排水系统、消防控制系统、视频监控系统、车辆道闸系统、绿化养护管理、维修材料，外墙清洗以及各类垃圾外运不列入本次招标委托范围内，中标单位应制定相关监控制度，履行有关管理、协作配合、监督检查、纪律及信息反馈等管理服务责任，并在日常工作中履行对这些设备的操作、运行、清洁等管理事宜。如这些设备遇到故障等紧急情况，应立即与维保单位联系抢修事宜，并报采购人备案。水电耗能支出不列入本次招标委托范围内，但中标单位应履行管理责任，按规定向房屋使用单位收取。

具体内容、要求及标准如下：

（1）建/构筑物日常维修与养护

①对屋面、外墙面、承重墙体、楼面、楼梯间、走廊通道、电梯厅、门厅、办公会议区域等以及公共附属建筑物和构筑物（含车库、内部装饰、建筑五金、卫生洁具、防雷等设施）作经常性检视，发现损坏及时报采购人。（房屋建筑维修不在本项目招标内容范围内，由采购人另委托专业单位实施，但中标人应制定相关监管制度，履行有关管理、协作配合、监督检查、记录及信息反馈等管理服务责任）

②零星维修：参考《上海市房屋修缮工程技术规程》实施，内容包括但不限以下：修理、更换门窗、锁具等。

（2）电梯管理

①每月二次对电梯设备进行常规检查、每天一次进行清洁工作，以保证电梯安全正常运行。

②当电梯发生故障时，应立即通知维保单位急修。

③服务标准：配合专业维保单位对电梯进行维保工作，并建立电梯运行安全管理制度，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。电梯由专业资质的电梯维保单位定期进行维修保养，并在有效期内运行；轿厢、井道保持清洁；警铃或其他救助设备功能完备，称重装置可靠，安全装备有效无缺损，电梯运行无异常；配备应急照明、灭火器和盘车工具齐全，达到《上海市电梯管理条例》规定的要求。

（3）消防系统管理

①每月一次对消防设备房、消火栓、消火箱内配件等消防设施进行检查，确保消防设施完好。保持与专业维保单位的联系，确保消防系统正常运行，消防器材完好、有效。

②服务标准：配合专业维保单位对消防控制系统的维保工作，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状态；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；重大节日增加检查次数，有故障时应立即报专业维保单位维修；有突发火灾应急方案，每年组织一次消防火灾演练，消防设施设备完好率 100%，消防培训 100%、火警响应率 100%。

#### （4）强电及供电照明系统管理

强电系统需提供专业的维保，中标人应委托专业机构实施，若行政主管部门对服务单位有特定资质要求，须从其规定。

- ①操作人员持证上岗，按规程进行变配电操作、日常保养和运行管理。
- ②建立完整的规章制度、值班工作日志、巡视记录、进出人员登记、系统运行记录、临时用电管理等。
- ③定时巡视（每天巡视一次），记录各种参数，每月抄录负荷及电量使用数据。
- ④定期保养，设备设施完好率达到 98%。
- ⑤负责对建筑物内泛光照明、路灯等电源的定时开关管理等操作，保证供电正常，确保物业区域内所有公共及专用照明灯管、灯泡完好。
- ⑥修理、更换电灯、插座、开关等照明系统的故障；
- ⑦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。

##### 服务标准：

确保系统安全和正常稳定运行，定期检查和保养；发生故障时，应督促专业维保单位在规定时间内到达现场，及时排除故障。

#### （5）给排水系统管理

- ①负责蓄水池、屋顶水箱、生活水泵、上下水管道、阀门等设备的巡检、保养与维修。确保给水系统正常运行，制定保养计划，日常巡视检查。
- ②保证办公时间无因管理原因造成停水事故，遇给排水故障，接报后及时到达现场处理。
- ③定期记录用水量，加强用水管理。
- ④定期检查排污设备运行情况，疏通养护雨污水排放管道。定期做好楼屋顶下水道的清理工作，防止堵塞，做好汛期检查保养工作，确保管道畅通，楼内无因排水阻塞造成的积水事故。
- ⑤加强日常巡视检查，严控阀门、管道连接点的跑、冒、滴、漏现象。

##### 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。建立正常给水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供输系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等进行定期保养，每月检查、保养、维护、清洁一次；二次供水水箱保持清洁卫生，水箱每半年由专业清洁公司清洗消毒，每季度由具备资质的第三方检测机构对水质进行检测，保证水质符合饮用水标准，无二次污染；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；生活水箱检修口封闭、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。

#### （6）车辆道闸系统运行维护

确保系统安全和正常稳定运行，定期检查和保养；发生故障时，应督促专业维保单位在规定时间内到达现场，及时排除故障。物业进驻后及时出台车辆停放管理和收费标准等细则，并报采

购方备案登记。

#### (7) 能源管理

- ①根据必要、节俭等要求制定节能计划，供采购人参考，做到安全使用能源；
- ②安排专人定时巡检，定期收集、统计并分析水、电耗能情况，发现异常情况及时原因分析、排查修理，并报告采购人。

## 2、保安服务

提供保安服务的单位必须符合相关要求的并在规定的权限内提供服务，服务包括门卫、监控值班、秩序维护、大楼公共设施的巡视、巡逻、消防安全、车辆管理等主要任务。中标单位需要提供公安部门颁发的物业保安备案证。

#### (1) 安保服务内容：

- ①配备专业保安队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度，对大楼内部的巡逻采用 24 小时人防与技术防范，随时掌控大楼的情况和动态，文明执勤，训练有素，语言规范，认真负责。
- ②监控中心 24 小时有专人值班，能及时处理各种问题，并做好值班记录。
- ③对大楼的安全保卫工作隐患应做到及时发现，及时报告，及时排除。
- ④自行配备安保服务所需的统一服装、器材和通讯设备等。

#### 服务标准：

- ①维护物业范围及周边区域公共秩序，负责值班保卫、消防工作，查看建筑、设施设备完好，非工作时间按规定时间关好门窗和关闭相关电源，并及时提供服务；
- ②保安人员符合岗位标准、持证上岗。精神面貌振作，有责任心和敬业精神，未受过行政处罚，无犯罪记录及其它不良记录，体型端正，身体健康；
- ③保安人员具体配置数量、班次、轮休、岗位及工作安排方案由投标单位在充分了解久汇大厦的工作特点和日常工作实际需要以及结合自身物业管理经验编制合理化方案，力求准确、高效，同时人员配置、工作时间等要素必须符合国家相关劳动法律、法规规定，并须经业主方认可。
- ④巡逻、门岗的管理：制定和执行《门岗岗位职责》、《巡逻人员岗位职责》、《保安管理制度》、《消防管理制度》、《消防通道管理制度》、《治安管理制度》、《保安值勤工作程序》、《防盗处置办法》、《消防应急预案》及相关管理制度、操作规程、标准规范、监控记录、各应急预案等，以确保门岗安全措施落实率 100%、技术防范监控措施实施率 100%。
- ⑤无障碍通道管理：制定和执行《无障碍通道管理制度》及应急预案等，以确保残障人员的无障碍通行。
- ⑥突发事件管理：制定《防盗处置应急预案》、《火灾处置应急预案》、《电梯处置应急预案》等防止突发事件的演练以及制定防汛、防台、停水、停电等处置应急方案，做好应急事件处置的相关记录，以确保对火警处理、治安事件、暴力事件、停电事件、跑水事件等各类突发事件的安全管理控制率达到 100%，事件响应率达到 100%。

#### (2) 消防管理服务

- ①严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，保持与消防系统管理单位的联系，搞好消防

管理工作；

②设立兼职消防队和义务消防队，监控室设置 24 小时专人值班，能及时处理各种问题，并做好值班记录；

③组织开展消防法规、消防知识的宣传教育及灭火技能训练，熟练掌握消防设备设施的使用方法；

④明确各区域防火责任人，制定火灾应急方案，设立消防疏散示意图。对于易发生事故区域，应设有明显标志和制定相应防范措施；

⑤对消防设备房、消火栓、消火箱内配件等消防设施进行例行检查，发现故障应立即报告采购人，联系专业维保单位维修，并配合其维保工作。

服务标准：

①确保消防设施设备完好率 100%，消防培训 100%、火警响应率 100%；

②消防检查每月不少于一次，重大节日应增加检查次数，确保消防系统正常运行，设施、器材完好无损，可随时启用；

③做到照明设施和引路标志完好，紧急疏散通道畅通，无火灾安全隐患，每年消防安全演练不少于一次；

④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；

⑤按时对消防、喷淋、配电系统做启动测试，管道养护工作，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）车辆管理

①制定停车使用条例，停车管理规定。

②疏导车辆进出、引导车辆停放及非机动车辆停放管理、进出车道畅通、停放车辆安全，保证本院内的交通秩序良好。

③进入辖区停放的车辆，引导停放在划定的车位内。行车通道、消防通道及非停车位禁止停车。

④进入辖区停放的车辆严禁鸣笛，限速 5 公里/小时行驶。

⑤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、停放井然有序、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。

## 3、日常保洁服务

中标单位选用的有关保洁、清洗专用工具及消耗材料的采购及仓库保管、领用制度应得到采购人认可。

### （1）内容

①物业服务方应制定详细的保洁实施方案，保洁和清洗应包括地面（玻化砖、石材料地面等）、墙壁（涂料、石材料、墙砖等），有关设施表面的清洁、擦拭、垃圾清运等，采购方落实督查检查。

②办公区域内的保洁工作应于大楼正常上班时间之前基本完成。

③公寓楼公共区域内的保洁在工作时间内打扫卫生不少于3次，每次打扫时要对公寓楼的楼梯、走道、墙面、地面、走道窗户、配电间等公共部位进行全面清洁，做到无杂物、无明显尘积、泥沙等。并设有专职卫生巡查员在责任范围内巡查，发现与保洁有关的问题及时清理。

④根据《上海市生活垃圾管理条例》做好垃圾全程分类工作。垃圾的清运应确保定时、定点在指定区域集中收集，全部袋装化处理并制定严格的垃圾清运时间表。应确保在每日正常工作时间开始之前清运完毕一次。所有垃圾集中收集完毕后必须捆扎牢固，严禁跑、滴、漏。严禁在上下班高峰时间，就餐时间集中清运、装卸垃圾。对垃圾的集中处理应符合国家及地方法律法规规定。

⑤科学有效地卫生消毒，办公区域内重点部位，如：公共厕所等的消杀服务。

⑥配合专业维保单位做好灭四害（灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂）工作。

## （2）服务标准

①地面保持清洁，做到无垃圾杂物、无污迹、无积水、无脚印、无烟蒂纸屑；座凳干净，周围无垃圾、无污迹。

②走道四角及踢脚板保持干净、无垃圾。

③楼面垃圾桶放置整齐，套上垃圾袋，标志醒目，保持四周整洁、无异味。

④废物箱放置整齐、干净、无垃圾散落现象，周围干净、无污迹、无异味。花坛内无烟蒂、纸屑杂物，及时消除落叶、杂草。

⑤进出口处要增加清扫次数，始终保持清洁。

⑥墙面及走道设施、门框、通风口、灯管保持干净、无积灰。

⑦安全扶梯、栏杆、台阶等保持清洁，做到无污物、无垃圾；扶杆保持光亮、无积灰。

⑧保持电梯梯门光洁、明亮，电梯轿厢及四壁地面干净、整洁。

⑨外墙面2米以下的玻璃幕墙、大厅内玻璃幕墙、办公区玻璃隔断等区域应保持光亮，无灰尘、污渍、手印等。

## （3）其他保洁管理服务要求：

①按照上海市物业管理优秀大厦相关标准和有关保洁管理服务目标要求执行。

②保洁人员符合岗位标准。身体健康，精神面貌良好（未受过行政处罚、无犯罪记录及其他不良记录，体型端正）。

③以上保洁人员具体配置数量，如何调配、调动，班次、轮休、岗位及工作安排方案由投标单位根据招标文件保洁管理要求，充分了解本项目工作特点和日常工作实际需要以及结合自身物业管理经验编制合理优化方案，力求准确、高效，同时人员配置、工作时间等要素必须符合国家相关劳动法律、法规规定。

# 4、前台服务

## （1）内容：

①工作时间应统一着装、佩戴工牌，保持个人卫生与整洁。姿态端正，主动关注租户和访客，做到“接一，问二，招呼三”。

- ②办理入住、退房、信息核对、介绍公寓设施。钥匙、门禁管理。
- ③解答关于公寓政策、设施使用、周边信息等的问询。
- ④催收租金、水电费等，并做好记录。
- ⑤管理住户档案、合同、报修记录等文件，并做好保密工作。
- ⑥接收住户的报修请求，并第一时间通知工程人员或相关方。跟踪维修进度，并将结果反馈给租户。

⑦接待问询与投诉，在自身权限内积极解决，超出权限的及时上报。定期收集住户意见。

⑧在公告栏张贴通知、发布信息。

⑨及时上报反馈；配合开展社区活动；做好交接班记录。

## （2）服务标准

①入住/退房流程熟练、准确无误；热情周到，信息传达清晰；相关票据、押金等财物管理安全。

②钱财物（钥匙、票据等）每日清点，账目清晰。熟悉全部公寓政策及更新。

③租户档案分类规范、完整，查阅方便。

④报修有记录，回访有反馈。根据通用标准，急修需在 30 分钟内到场，其他报修按约定时间处理。

⑤投诉处理有程序、有反馈，投诉处理及时率 90%以上。

## 5、客户服务

内容及要求如下：

（1）设置联络电话，畅通沟通渠道，与采购人实时沟通交流和汇报；

（2）做好来电、来人的接待及所述问题的联系、落实、反馈工作，落实突发事件响应及采购人交办事宜；

（3）开展客户服务、内务管理、仓库管理等工作，每季度向采购人提交服务分析报告；

（4）协助采购人或在采购人指导下，建立安保、消防、设备基础档案（保留运行、维修记录），并在合同期结束后移交给采购人。

## 6、档案管理

物业服务档案作为物业服务合同期内的重要记载，应根据实际情况真实记录，书面归档，并能全面、客观反映管理期内的物业服务情况。物业服务档案应在物业服务合同期结束后完整的提交给采购人，且建档目录应经采购人认可。物业服务方有义务协助采购人或在采购人的指导下对其他档案或资料进行收集整。

管理内容包括：

（1）客户档案、属客户安装的设备清单记录。

（2）根据业主方提供的设备资料，建立设备基础档案，保留运行、维修记录。

（3）安保、消防档案。

（4）内部人事档案，建立人员考勤档案，保留离职人员的基本资料。

## 7、公共关系管理

(1) 主动联系本大楼水、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) 主动联系本大楼公共设备制造供应商，了解大修、维护情况，建立良好关系和应急协调机制。

服务标准：对外与各相关部门建立良好联系，在有事情况下能获得及时支持与帮助。对内定期了解和满足业主使用人需求，提高服务管理水平。

## 8、其他服务

(1) 若采购人安排加班或者有突击性、临时性任务的，应配合采购人做好保障。

(2) 交接工作：若有，需提供细化方案，如现场交接查验、人员安置、物品移交、工具器材、相关钥匙和办公场所等交接安排。

(3) 业主有权委托物业服务单位代表业主负责与主管部门洽谈并操作有关事宜。

## 三、采购人对供应商的考核要求内容

### 1、松江区物业考核表

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 分以下为不及格；低于 70 分为很差。乙方需及时配合完成。若月度单次考核不合格则扣除当季度物业服务费 5%，季度内若有二次考核不合格或年度内考核共计三次不合格，甲方有权终止合同。

	基本内容和要求	分值	评分标准	检查方法	扣分原因	得分
行政管理 35	1. 建立科学的完善的管理制度；工作月有计划有总结和考核	4	管理制度 1 分，不全扣 0.1 分；月度工作计划 0.5 分，缺扣 0.1 分；月工作总结 0.5 分，缺扣 0.1 分考核 2 分，缺扣 0.5 分。	查资料		
	2. 建立“以客户为中心”的服务标准，规范的服务程序	4	服务标准 2.5 分，缺扣 0.5 分；规范服务程序 1.5 分，缺扣 0.2 分。	查资料		
	3. 有健全的办公安全管理网络；基础台账，岗位责任制，技术操作规范齐全；特殊工种持证上岗	4	安全管理网络 0.5 分，缺扣 0.1 分；基础台账 1 分，缺扣 0.1 分；岗位责任制 0.5 分，缺扣 0.1 分；操作规范 1 分，缺项 0.2 分；持证上岗 1 分，未按规定扣 0.1 分。	查资料		
	4. 重视对员工的素质教育和岗前培训；有员工的继续培训规则	4	素质教育 1 分，缺扣 0.2 分；岗前培训 2.5 分，无扣 0.5 分；培训计划 1.5 分，无扣 0.3 分。	查资料 (对新进员工询问)		
	5. 认真受理及时处理客户投诉	4	投诉处理率 100%，不达标每次扣 0.2 分，并视情况处理。			
	6. 全年无重大工伤、火警等事故	3	无事故率 100%，不达标视情况处理。			

	基本内容和要求	分值	评分标准	检查方法	扣分原因	得分
	7. 利用不同形式测评满意度	12	其中服务对象测评分为4分，最终以综合平均分为依据；物业公司内部员工满意度测评为内容4分，测评内容包括对劳动保护、对《劳动法》执行情况等，最终以综合平均分为依据。	每季度一次发表测评，由业主方组织服务对象代表及物业公司员工进行。		
服务质量管理 65	保洁 22	1. 内外环境卫生保洁工作有专人负责，制度齐全，责任明确；有检查、考核评比制度；有巡查、整改记录	8	专人负责责任明确1分，无扣0.2分；制度齐全1分，不全扣0.2分；巡视记录1分，无扣0.2分；整改记录1分，无扣0.3分；考评制度1分，无扣0.5分。	查资料	
		2. 室内外无明显烟头、杂物、痰迹；门窗玻璃无尘迹	5	不达标每项每处扣0.1分，直至扣完。	现场抽查	
		3. 屋顶及外环境无卫生死角	3	不达标每项每处扣0.1分，直至扣完。	现场抽查	
		4. 厕所做到无味、无垢、无堵、无外溢	3	不达标每项每处扣0.1分，直至扣完。	现场抽查	
		5. 消毒灭害工作彻底	3	不达标每项每处扣0.1分，直至扣完。	现场抽查	
	保安消控 20	1. 着装统一、穿着整洁、佩戴工号	3	着装整洁、佩戴工号，发现一人不达标扣0.1分。	现场抽查	
		2. 站（坐）姿态规范	2	发现一人不达标扣0.1分。	现场抽查	
		3. 文明礼貌、热情应答	3	发现一人不达标扣0.1分。	现场抽查	
		4. 有定时巡查制度和巡查记录	3	无巡查制度扣0.1分；无巡查记录扣0.1分。	查资料	
		5. 室内消防栓及灭火器的月底检查记录	3	未巡视消防栓及灭火器及无记录，扣0.1分，巡查有漏点，单项扣0.1分。	随时抽查	
		6. 各种车辆停放有序	2	乱停放发现一处扣0.1分。	随时抽查	
		7. 在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告业主和相关部门。	4	未采取必要措施，一次扣0.5分，未及时报告发现一次扣0.5分。	即时	
	工程设备管理 23	1. 房屋结构、涉及使用的部位进行检查并有记录，发现损坏及时汇报相关部门处理	2	单项每次扣0.1分。	随时抽查	
		2. 保持玻璃、门窗配件完好，开闭	2	单项每次扣0.1分。	随时抽查	
		3. 墙面、顶面粉刷层无大面积剥落，地坪、地砖平整，有缺损及时汇报相关部门进行修补	2	单项每次扣0.1分。	随时抽查	
		4. 屋面泄水沟、室内外排水管道畅通	2	单项每次扣0.1分。	随时抽查	

	基本内容和要求	分值	评分标准	检查方法	扣分原因	得分
	5. 对辖区内危险、隐患部位设置安全防范警示标志或维护设施	2	单项每次扣 0.1 分。	现场抽查		
	6. 给排水系统、监控系统等确保功能的需要	2	单项每次扣 0.1 分。	现场抽查		
	7. 公共照明系统完好	2	单项每次扣 0.1 分。	随时抽查		
	8. 弱电系统完好	2	单项每次扣 0.1 分。			
	9. 发生电梯困人或其它重大事件时，即刻通知电梯维保单位，物业管理人员须在 5 分钟内到现场应急处理，待专业维保人员到场后继续配合排故排险。	3	单项每次扣 0.1 分。	即时		
	10. 重大节日前应对景观设施、设备设施系统进行安全、功能检查，保证节日期间各项设施运行正常	2	单项每次扣 0.1 分。	即时		
	11. 在遇到突发事件时，采取必要措施并及时报告管理中心和相关部门。	2	未采取必要措施发现一次扣 0.5 分，未及时报告发现一次扣 0.5 分。	即时		
	其它情况分析					

#### 四、物业服务管理方式

1、中标单位根据《中华人民共和国合同法》以及国家、省、市的有关法律、法规与采购人签订物业服务合同，对物业服务项目进行统一管理、专业服务、自负盈亏。在物业服务期间内非经采购人同意，不得整体转包物业服务内容和职责义务。

2、投标人的报价应包含招标要求的全部管理服务所产生的人工费（包括但不限于中标人委派人员工资或高温费、午餐、社会统筹保险金、公积金、保洁物料、维修工具和办公设备、强电系统维保、公司管理费、税金及因聘用此类人员发生的其它一切费用，包括随时能与有关负责人联系的手机等通讯费用）的闭口价，且报价即为将来签订合同的价格。

3、物业服务所需日常清洁消耗材料费用计入投标总价。本项目物业服务所需日常消耗材料包含但不限于以下内容：各类清洁工具消耗品、清洁剂、清洗剂等、消毒用品、专用清洁设备的租借、自有清洁设备的维保、其他费用。

4、中标人应严格按照投标书和委托服务合同的约定进行物业服务，如达不到规定要求，管理维护水平下降，多次投诉或出现重大管理失误等，或因管理服务不当造成采购人经济损失的，采购人有权提出警告要求整改或赔偿损失。经两次警告仍无改进的，采购人有权终止委托管理合同，责任由中标单位负责。

5、采购人将每三个月对中标人进行考核，考核不合格者可终止委托管理合同。

6、中标人在聘用、任命、调整、替换有关主要物业服务管理人员之前应征得采购人同意，采购人同时享有对有关物业服务管理人员指定调整、调换、替换的权利。

7、本合同在履行期间遇物业服务区域发生变化，致使合同无法继续履行，中标人需原则同意终止合同，双方应本着友好协商的原则，妥善协商、解决相应事宜。

上述仅为本项目主要任务、要求或标准，不能理解为完整、详细的全部工作。投标人应根据自己的管理经验，结合本项目实际情况，并考虑服务期内政策性调整、人工工资、福利、物价浮动等因素，提出详细的响应报价表和完整的管理方案进行响应。