

广昊大厦物业竞聘方案业主投票评价因素参考指引

尊敬的各位广昊大厦业主

截止至 2022 年 2 月 15 日 24 时止，广昊大厦第二届业委会（下称业委会）主任、副主任邮箱同时收到凯豪（上海）物业管理有限公司、上海锐翔上房物业管理有限公司、深圳市天健城市服务有限公司上海第一分公司、上海同进物业服务有限公司、世茂天成物业服务集团有限公司上海第二分公司、上海盈尚物业管理有限公司共计 6 家物业公司提交的广昊大厦竞聘物业服务企业的方案。之后，业委会先后多次在广昊业主群公布上述全部物业竞聘方案，并向约 150 名 已添加业委会工作号为微信好友的业主逐一发送全部物业竞聘方案。

业委会根据 2022 年 1 月 12 日公示的《广昊大厦第二届业主委员会关于实施工开选聘物业服务企业方案的公告》（下称公告），对 6 家企业提交资料的内容进行了初步筛选。因凯豪（上海）物业管理有限公司提交的竞聘资料缺少内容较多，且在物业费报价、加分因素等方面也没有竞争优势，故业委会经讨论，一致决定将凯豪（上海）物业管理有限公司先予排除在入围名单之外。

3 月下旬起，上海疫情防控形势严峻。业委会在业主群发布了《广昊大厦物业竞聘方案业主投票评价参考指引

(稿)》，听取业主意见。4月上旬，业委会向上述5家单位发出入围通知，要求其准备提交视频宣讲文档。之后，5家单位均在上海疫情管控期间及时提交了相关视频。

鉴于当前上海疫情缓解，社会秩序逐步恢复正常，业委会继续推进物业竞聘程序。现综合五家入围单位提交书面竞聘方案和视频资料，在听取业主意见和建议基础上，经多次慎重讨论，对《广昊大厦物业竞聘方案业主投票评价因素参考指引（稿）》作出进一步修改和完善，予以正式发布，供业主在对入围单位作投票时作参考。

【特别声明】

本评价因素指引仅供各位业主参考，不有强制约束力。每位业主有权自主决定是否参考本指引，有权自主决定将选票投给具体哪家物业服务公司。

一、5家入围物业公司竞聘方案评价具体参考因素分析

业委会根据公告第五条第三款业主投票指引——“物业费报价将是业主投票时的重要考虑因素，遵循按质论价、质价相符、优质优价原则。如竞聘单位在物业费报价之外有其他明显优势，则不完全遵循“价低者得”原则”，对5家物业公司竞聘方案的内容，业委会着重从大多数普通业主相对易于理解和识别的八个方面进行分析，设定相应的权重和评价分值，详见下表：

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	
项目 内容	物业费 报价	大厦维修资 助特别承诺	公司资 质	人员配 置	服务内容和 收费核算	大厦渗水 方案建议	综合服 务能力	物业管理人 员沟通印象	合计分值
分值	40	10	10(10%)	10	10	5	5	10	100
权重	(40%)	(10%)		(10%)	(10%)	(5%)	(5%)	(10%)	(100%)

（一）物业费报价

评分标准：报价是大多数招投标活动设定的主要评判指标。物业费报价直接涉及全体业主重大利益。本次竞聘，物业费报价基础分值 40 分，占总分值的 40%。5 家入围单位按照其报价从高到低排序，设为 9 元以上、8-9 元、8 元以下三个梯度，分别对应 25-30 分、31-35 分、36-40 分三个分值区间。

物业公司 名称	物业费报价	评分
锐翔	7.84 元/月/㎡，如在每个付款年度首月自愿一次性付清全年物业费，给予 10% 优惠。	40

盈尚	7.89 元/月/㎡，如在每个付款年度首月自愿一次性付清全年物业费，给予 10% 优惠。	39
同进	9.2 元/月/㎡，如在每个付款年度首月自愿一次性付清全年物业费的，给予 10% 优惠。根据最低工资、社保基数、周边物业平均价格逐年提高相应收费标准。	29
世茂	9.6 元/月/㎡，如在每个付款年度首月自愿一次性付清全年物业费，给予 10% 优惠。	26
天健	9.68 元/月/㎡，如在每个付款年度首月自愿一次性付清全年物业费，给予 10% 优惠。	25

（二）大厦维修资助特别承诺

评分标准：广昊大厦屋顶渗漏水问题修复需要大量资金。如竞聘单位主动承诺在签约后能给予业主大会一定资金帮助，用于大厦维修工程支出，则获得 10 分以内相应分值。出资额越高，得分越高。未承诺出资的，不得分。

物业公司名称	维修工程资助特别承诺	评分
锐翔	漏水维修资助未作明确承诺，但在视频文件中承诺将出资 10 万元用于大堂布置、中心花园布置、设备设施检验等。	2
盈尚	以视频和书面说明方式主动承诺：如竞聘成功，将为业主大会独立出资 200 万元用于大厦漏水等	10

	维修工程，不与收缴历史物业欠费挂钩。具体分三年到位：第一年 100 万元，后两年各 50 万元。 支付方式上，根据《上海市维修资金管理办法》等相关规定，配合业主大会与施工方签订工程合同，按约定工程进度向施工方作相应支付，直至达到当年承诺的出资额上限为止。对施工单位选择不加干涉，由业主大会自主决定。	
同进	无	0
世茂	无	0
天健	无	0

（三）物业公司资质、荣誉业绩、在管项目等

评分标准：基础分值 10 分。如公司不具备一级资质的减 3 分，综合能力等级非五星级的扣 2 分，在临港地区没有在管项目的扣 1 分。

物业公司名称	荣誉、资质	物业企业信息查询情况	临港新片区有在管其他物业项目	评分
--------	-------	------------	----------------	----

锐翔	一级资质/2021 年度上海市物业服务综合百强企业/2020 年度上海市物业管理协会优秀会员单位/2021 年上海物业管理协会举办的“上海物业服务企业综合实力”评选中，排名第二十分/多个在管项目获“上海市物业管理优秀项目”	物业企业失信计分值 0/诉求处置以及信息报送评价 86.95 分/社会公众满意度测评排名 87.48 分/综合能力等级 五星级 /物业服务履约质量评价符合/本市在管住宅项目面积 862 万 m ² /本市在管住宅项目总数 62 个/单个最大在管住宅项目建筑总面积 613261.37 m ²	有，5 个项目，合计合同面积 51.43 万平方米	10
世茂上海第二分公司	总公司一级资质。总公司为 2020 年中国物业服务企业百强企业第 12 名、2019 全国特色物业服务领先企业、2019 物业服务企业潜力独角兽、2019 物业服务企业综合实力 500 强、2019-2020 年度上海市守合同重信用企业	物业企业失信计分值 0/诉求处置以及信息报送评价 100 分/社会公众满意度测评排名 86.35 分/综合能力等级 无数据 /物业服务履约质量评价符合/本市在管住宅项目面积 7.6 万 m ² /本市在管住宅项目总数 1 个/单个最大在管住宅项目建筑总面积 7.6 万 m ²	无	8

天健 上海 第一 分公 司	总公司一级资质。“天健萃园”获得 2020 年度上海市物业管理优秀示范项目（居住物业）/2021-2022i 年度上海市物业管理行业诚信承诺企业/总公司获中国物业管理协会 2018 年物业服务企业综合实力测评 TOP100 第 25 名、中国物业管理行业协会理事单位、深圳市物业管理行业协会副理事长单位、深圳市十大最具影响力物管品牌、深圳市十大最受欢迎物管品牌、深圳市物业管理企业综合实力二十强、中国物业管理品牌标杆企业、中国物业管理高端写字楼白金管家等称号/	物业企业失信计分值 0/诉求处置以及信息报送评价 100 分/社会公众满意度测评排名 86.74 分/综合能力等级一星级	有，万祥镇祥凯路 2013 弄天健萃园。上海分公司目前管理了上海市、嘉兴市、句容、苏州市、绍兴市、杭州市多个物业项目	8
---------------------------	---	---	---	---

同进	一级资质/中国物业服务百强企业第 38 名/中国物业服务企业品牌价值 100 强/2018 年度上海市物业服务综合百强企业/上海物业行业排名 52 位/住宅类排名前 10 名/多个物业项目获奖，其中象屿漓庭获得上海市优秀示范物业管理项目	物业企业失信计分值 0/诉求处置以及信息报送评价 87.69 分/社会公众满意度测评排名 87.79 分/综合能力等级 四星级 /物业服务履约质量评价符合/在管住宅项目面积 400 万 m ² /	无，但有惠南镇宝业万华城项目，面积 24.6 万 m ²	7
盈尚	二级资质/浦东新区康桥镇居住区物业服务业主满意度测评一等奖/浦东新区三星级物业服务文明示范小区/浦东新区三星级小区经理/浦东新区二星级物业服务窗口/浦东功案分局优秀保卫集体/浦东新区文明小区	物业企业失信计分值 0/诉求处置以及信息报送评价 90.69 分/社会公众满意度测评排名 85 分/综合能力等级 一星级	无（广昊大厦不算）	5

（四）人员配置（含拟任物业经理资质等级、管理经验等）

评分标准：基础分值 10 分。拟安排人员数量不作分值调节，但实际现场管理人员如没有物业经理高级资质的则减 2 分。

物业公司名称	拟派管理人员姓名	拟派项目经理信用计分是否扣分	拟派现场项目经理资质	拟安排人员合计人数	评分
锐翔	陶晓青	无	陶晓青，物业经理（高级）	22.3 人（绿化工 0.3 人为每周定期进行养护工作，不安排固定岗位）	10
世茂	叶露（总负责人）/ 李文漫（现场管理人员）	无	李文漫：物业管理师	24 人	8
天健	游建荣	无	游建荣，物业经理（中级）/助理物业管理师	34 人（实际编制仍需根据物业费收缴情况以及实际服务	8

				需求派驻，实时增减)	
同进	姚红	无	姚红，高级（三级）/助理物业管理师	18 人	10
盈尚	马龙新（区域经理） /闵凤娟（现场驻场经理）	无	闵凤娟：物业管理师	36 人	8

（五）物业服务及管理内容描述及各项成本核算

评分标准：基础分值 10 分。各家入围单位对物业服务内容虽有不同方式表述，但因均承诺接受《物业服务合同》主要内容及相关附件，故不设分值调节。在“包干制”下，业主较为关心物业公司真实经营成本，故提交物业服务成本核算者更显竞聘诚意，对未提交者相应扣减 2 分。

物业公司名称	物业费测算方案/人员成本测算/排班表/支出明细表/员工薪资表/劳防用品开支表/行政办公费/公共	服务及管理内容	评分
--------	---	---------	----

	能耗表/水费能耗表/电梯能耗表/物资摊销费等		
锐翔	提交	提交	10
世茂	无	提交	8
天健	提交	提交	10
同进	无	提交	8
盈尚	提交	提交	10

（六）广昊大厦渗水维修方案

评分标准：基础分值 5 分。广昊大厦渗水问题业主非常关心，入围单位作相应调研并提供相应建议方案，是对业主基本诉求的积极回应。提交或有相应表述者得 5 分，未提交者不得分。

物业公司名称	是否提交/文件内容	评分
--------	-----------	----

锐翔	提交《广昊世纪大厦屋面排烟井、排风井四周渗水修缮工程》、《广昊世纪大厦屋面整体屋面卷材翻新修缮工程》、《广昊世纪大厦整屋面外墙四周渗水修缮工程》、《屋面修缮施工方案》	5
世茂	书面材料未见表述，在视频文件中有所提及。	3
天健	提交，具体见竞聘方案第 43-45 页“第一节 漏水问题解决方案”	5
同进	提交，具体见竞聘方案第 63-73 页“广昊大厦物业管理重点难点分析及接管解决方案”	5
盈尚	竞聘方案第 149 页-151 页对房屋外墙、屋顶等维修养护方案作出描述。第 257 页物业费欠费问题方面承诺：在收取的历史物业欠费中支出 25%（从新的正式物业服务合同，按实际收到的历史物业欠费同比例支取，封顶 200 万元）用于大厦的外墙渗水维修。	5

（七）综合服务能力：除常规物业服务外，提供其他项目综合服务能力

评分标准：基础分值 5 分。入围单位表述内容与招商、经纪、社区文化建设等关联度不高者酌情扣 1-2 分。

物业公司名称	除常规物业服务外，提供的其他综	其他	评分
--------	-----------------	----	----

	合服务		
锐翔	招商管理/房屋经纪/社区文化建设/空置房管理	在不动产中介、不动产管理服务上的商标曾被认定为上海市著名商标/取得商品住宅、办公楼及商业的物业管理覆盖企业质量管理体系认证/取得商品住宅小区、办公及商业综合体所涉及的能源管理活动的体系认证/取得物业管理服务相关信息安全管理活动的信息安全管理体系认证/取得 GB/T27922-2011 《商品售后服务评价体系规定的物业管理的售后服务五星级/取得物业管理服务所设计的诚信管理活动符合 GB/T31950-2015 管理体系/取得中国 3.15 诚信企业(品牌)/取得设备维护保养服务能立达到设备维修保养服务评价标准 SJ/T31002-2016 规定的五星级/取得物业管理的生活垃圾分类服务评价标准 GB/T19095-2019/GHSC011-2020 规定的八星级/取得 CTS-GHSC023-2020 有害生物防治服务能立评价准则 SB/T10595-2011 清洁行业经营服务规范规定的五星级	4
世茂	招商管理/房屋经纪/社区	上海第五分公司具有自行招用保案单位资质/总公司具有物业管理（办公楼、商业） GB/T27922-2011 售后服务五星级、物业管理服务（办公楼、商业）所涉及	5

	文化建设/空置房管理	的社会责任管理活动符合 GB/T39604-2020 社会责任管理体系要求及使用指南、物业管理服务(办公楼、商业)所涉及的企业诚信管理体系符合 GB/T31950-2015 企业诚信管理体系、符合 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 质量管理体系要求、符合 GB/T24001-2016/ISO14001:2015 环境管理体系要求及适用指南、符合 GB/T45001-2020/ISO45001:2018 职业健康安全管理体系要求及使用指南	
天健	招商管理/房屋经纪/社区文化建设/空置房管理	总公司具有中国清洁清洗行业国家一级资质/城市园林绿化企业二级资质/国家特种设备安装改造维修许可证(电梯) A 级/劳务派遣经营许可证/自行招用保安组织资格	3
同进	招商管理/房屋经纪/社区文化建设/空置房管理	2021-2022 年度上海市物业管理行业诚信承诺企业/职业健康安全管理体系符合 ISO45001:2018 标准/质量管理体系符合 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准/环境管理体系符合 GB/T24001-2006/ISO14001:2015 标准/自行招用保安员资格	3

盈尚	招商管理/房屋经纪/社区文化建设/空置房管理	2021 年上海市物业管理行业协会诚信承诺企业/祝桥镇房管办颁发的 2020 年抗击新冠疫情防控先进集体/通过 ISO9001:2015 质量管理体系认证、ISO14004:2015 环境管理体系认证、OHSAS18001:2007 职业健康安全管理体系认证	2
----	------------------------	---	---

（八）物业管理人员沟通印象

评分标准：基础分值 10 分。物业管理人员既要有较强的物业专项技能，又要有良好的沟通能力、表达能力。

如被评为“良好”的，扣 0-2 分，评为“一般”的，扣 2-4 分，评为“差”的，扣 4 分以上。

物业公司名称	描述公司核心竞争力，概括竞聘方案特色和亮点，表达流畅，仪态自然，态度诚挚	评分
锐翔	公司临港区域经理、广昊拟派项目经理 2 人发言，有 ppt 展示。全长约 9.4 分钟。	8
世茂	公司分管经理 1 人发言，广昊拟派项目经理未发言，有 ppt 展示。全长约 16 分钟。	7
天健	公司分管经理、广昊拟派项目经理 2 人发言，无 ppt 展示。全长约 4 分钟。	5
同进	公司业务经理 1 人语音加 ppt 展示介绍，全长约 10.5 分钟。	5

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	
----	---	---	---	---	---	---	---	---	--

盈尚	公司总经理、广昊拟派项目经理发言，无 ppt 展示，全长约 9.5 分钟。	7
----	---------------------------------------	---

二、5 家入围单位评价分值汇总表

项目	物业费 报价	维修资金 资助特别 承诺	物业公司资 质荣誉等	人员配 置情况	服务内 容和收 费核算	广昊大 厦渗水 方案建 议	综合服 务能力	物业管 理人员 沟通印 象	合计
设定分值	40	10	10	10	10	5	5	10	100
锐翔得分	40	2	10	10	10	5	4	8	89
盈尚得分	39	10	5	8	10	5	2	7	86
同进得分	29	0	7	10	8	5	3	5	67
世贸得分	26	0	8	8	8	3	5	7	65
天健得分	25	0	8	8	10	5	3	5	64

三、业主具体投票若干思路比较分析

从上述评价分值看，同进、世贸、天健得分相对偏低，并非其品牌度、综合实力较弱，主要是因为其物业费报

价均在9元以上，在承诺的物业服务标准差异不大的情况下，相比瑞翔上房和盈尚的物业费报价，上述三家单位相对缺乏竞争力。物业费报价占到整体分值的40%，权重较大。广昊大厦长期以来空置率较高，业主投资收益不理想，多数业主对物业费报价较为敏感。另上述3家公司也未在广昊大厦业主较为关心的漏水维修项目上主动承诺给予一定资金支持，故最终总分值不高。

瑞翔得分89分，盈尚得分86分，两者相差3分，最终如何选择，需要慎重判断。相比盈尚，瑞翔除了在“维修资金资助特别承诺”上得分落后外，在其他方面均较盈尚有优势。相比同进、世贸、天健等公司方案，瑞翔竞聘方案在规模型物业服务企业中对广昊大厦业主而言也是性价比最高。盈尚虽然在企业品牌、综合服务实力等方面明显不如瑞翔，但其明确承诺3年内独立出资200万元用于广昊大厦漏水等工程维修，却使其竞聘方案凸显竞争优势。

业委会在内部讨论及小范围听取部分业主民意时，对在瑞翔和盈尚之间应该如何选择，存在两种不同意见。

（一）支持投瑞翔票的意见认为——

1、瑞翔整体实力明显强于盈尚，在物业费服务报价基本相同情况下，瑞翔更有能力、更有可能将广昊大厦物业管好。虽然瑞翔承诺用于大楼维修的资金相比盈尚较小，但如果其服务水平较高，为广昊大厦物业保值升值作出较大贡献，业主大会可以通过提高公共收益、拓展衍生服务等途径获取资金，用于大楼漏水问题维修和老旧设施设

备的更新改造。

2、盈尚作为前期物业，常年管理广昊大厦，但因为与开发商关系未理顺，以及本身物业管理水平等多方面问题原因，导致不少业主拒交物业费，由此形成的恶性循环，导致广昊大厦物业管理状况长期较难令人满意。在本次竞聘前后，盈尚又以诉讼方式对部分业主提起物业费诉讼，更是伤了业主的心。即使本次竞聘盈尚承诺独立出资 200 万元用于大楼漏水维修，但其正式签约后能否面貌一新、提供优质高效服务，还是值得怀疑。

所以，如果投瑞翔的票，从短期看业主大会还需要设法克服维修资金的困难，但放远长远，应该是正确的选择。

（二）支持投盈尚票的意见认为——

1、广昊大厦业主大会维修资金账户内资金仅约 300 万元，且具体使用有严格的比例限制，而维修资金的公开筹集，难度是很大的。当前，大楼漏水问题严重，需要大量资金，仅靠维修账户资金修复漏水，杯水车薪。如果盈尚能承诺给予 200 万元资助，是非常大的实质性帮助，将大大缓解业主大会资金压力。

2、盈尚原承诺出资 200 万元，是从拟催缴的历史物业欠费中支出，对业主大会而言有较大不确定性。盈尚后在视频方案中，修正了原先承诺，明确出资 200 万元不与历史物业欠费挂钩，将风险留给自己，将确定性留给业主大会，且事后又出具书面声明，进一步明确了出资期限、出资方式、违反承诺的后果等，确实体现了较大诚意。

3、盈尚长期管理广昊，对大厦漏水、设施设备情况比较熟悉。如果盈尚竞聘成功，可以避免新旧物业交接，不存在磨合适应期，可以尽快启动大楼漏水维修。另外开发商拖欠了盈尚大量物业费，而地下车库所有权属开发商所有。盈尚成为正式物业管理人后，可以就开发商拖欠的巨额物业费申报破产债权，申请用地下停车费抵销债权，期间可给予业主停车适当优惠。

4、关于部分业主拖欠的物业费，可以根据各户业主不同情况，和盈尚展开具体协商，申请减免一定费用。如果有的业主没有正当理由拒付任何物业费，对近年来一直正常支付物业费的其他业主也是不公平的。

5、瑞翔虽然相比盈尚是“大公司”，但广昊最需要的性价比最高的物业，而不是单纯的规模大、品牌响。大公司也有服务质量不达标被业主“炒掉”的案例。公司再大，但大楼漏水维修资金不能有效解决，大楼终将沦为危楼，那其他什么问题都无从谈起。

6、正如盈尚书面承诺的：即使其出资 200 万元，也不以降低合同约定的物业服务标准为前提。合同履行期间，如果其违反出资承诺，或者物业服务水平不符合同约定，业委会和业主大会还是对其有足够的制约权利，有权单方提前解除合同（关于服务质量违约，《物业服务合同》第十七条约定：100 户业主联名签署即可提前单方解除合同）。

经过多次充分讨论，略占多数的意见认为：针对广昊大厦现状，经权衡利弊、综合考量，盈尚的竞聘方案可能

更值得认真考虑。

最后，业委会再次向全体业主声明：上述评价要素指引仅供各位业主参考，不有强制约束力。每位业主有权在参考本指引基础上，独立思考、分析，自主作出现实、理性的选择！

广昊大厦第二届业主委员会

主 任：万雪萍

副主任：王锐

委 员：应双群 程洪丽

二〇二二年六月十五日