

序号	事项	内容
1	采购单位(加盖公章)	上海市虹口区欧阳路街道社区卫生服务中心
2	项目名称	物业管理
3	采购预算金额	1150000 元(国库资金: 元)
4	项目属性	货物 <input type="checkbox"/> 服务 <input checked="" type="checkbox"/>
5	采购意向是否已公开	2025年2月24日于上海政府采购网发布采购意向公示
6	采购标的所属行业(按工信部联企业(2011)3006号和财库〔2020〕46号文,用于中小企业声明函)	物业管理服务
7	特定资格要求	无
8	是否专门面向中小企业	是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
9	是否招一用三	是 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>
10	合同履行期限	365日历天
11	质保或免费维护期	无
12	是否允许联合体投标	是 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>
13	是否允许采购进口产品	是 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>
14	是否现场踏勘	是 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>
15	是否要求提供样品	是 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>
16	付款方式	按月支付
17	验收方式(履约验收后将材料交由政采中心电子归档保存)	由采购人自行组织验收
18	本项目询问、质疑受理委托授权范围	采购人授权采购中心受理和答复本项目潜在投标人依法提出的询问和质疑
19	本项目评审办法	综合评分法 <input checked="" type="checkbox"/> 最低评标价法 <input type="checkbox"/>
20	按财政部22号令《政府采购需求管理办法》第十一条要求,是否已完成需求调查工作	是 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>
21	本项目是否涉及信创产品(包括软、硬件)采购。(所有信创产品由采购单位按相关要求另行采购)	是 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>

## 《采购需求》

项目概述：2025 年上海市虹口区欧阳路街道物业管理服务

项目地址：上海市虹口区四平路 421 弄 20 号

#	使用情况	房屋地址	建筑面积（平方米）
1	上海市虹口区欧阳路街道社区卫生服务中心	四平路 421 弄 20 号	6216.04

### 其他

- (1)本项目中标通知书发出后，采购人与中标供应商签订 2025 年度合同。本项目物业管理合同期限自 2025 年 7 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日。
- (2)合同签订期：中标通知书发出之日起 30 天内。
- (3)包件超过预算的投标将不予中标。
- (4)每年 1 次高压配电电气设备预防性试验及防雷电测试。( 相关检测费用由投标单位承担 )。

### 人员配置

序号	岗位名称	建议用工人数	岗位要求	备注
1	经理	1	具有大专及以上学历且有丰富的物业管理工作业绩	
2	保安	5	男性，无不良记录；所有安保人员必须持保安员证上岗，且不少于 2 人持有消防设施操作员（4 级）证书，门岗保安要求个人形象良好，反应快，善于沟通，责任感强；	
3	保洁	11	身体健康，能吃苦耐劳	
4	水电工	1	男性，具有电工证书和消防设施操作员证书	
5	运送	1	善于沟通协调，责任感强	
6	电梯工	1	持有电梯安全管理和作业人员证书，有责任心、同情心，善于沟通协调，责任感强	
合计		20		四平路 421 弄 20 号

### 一、物业管理区域内的保安服务范围：

- (1) 负责医院周边 5 米内的车辆停放引导工作；
- (2) 负责中心的保安、监控、治安巡视，协助安全管理；
- (3) 负责停车场的日常管理工作；

- (4) 负责协助医院防汛、防台等紧急突发事件的应急处理工作；
- (5) 协助医院处置医患纠纷；
- (6) 医院要求值班人员 24 小时值守，有突发情况及时处置；
- (7) 认真完成院方交办的其他相关工作（服从院方调配等）。
- (8) 日班保安要不定时帮病人领取中药。
- (9) 交接班时，交班人员须把值班中发现或需要处理的问题以及室内物品、记事本向接班人员交代清楚。
- (10) 负责出入医院的人员在门禁处进行登记，包括工作人员、患者和来访者。
- (11) 定期配合进行消防演练，加强防火巡查和消防检查。

## **二、物业管理区域内的保洁服务范围：**

- (1) 中心及 4 个社区卫生服务点，公共区域及室内的日常卫生保洁、生活垃圾收集和分类；
- (2) 中心及 4 个社区卫生服务点医用垃圾收集、分类和转移至医废暂存点；
- (3) 保持医院内主要通道、区域、所有建筑内外窗玻璃、墙面和设备、设施的标志引导系统清洁明亮；
- (4) 被服收送，并对中心产生的所有污衣送洗、对被服清洗的质量进行监督，并确保收送被服数量的正确性；
- (5) 中心绿化的日常养护管理工作；
- (6) 认真完成院方交办的临时任务，如布置会场，公共场所报修等；
- (7) 完成各社区卫生服务点物品的运送、领用工作；
- (8) 电梯的清洁管理工作。

## **三、服务标准**

### **1、保安服务标准：**

工作时间：日班：7: 00—19:00 夜班：19:00—次日 7:00 组长：7:00—15:00

- (1) 坚持在岗在位，持证上岗；自觉遵守医院各项规章制度，实行“首问负责制”。
- (2) 有严格的交接班记录，不迟到早退，无误班、漏班。
- (3) 定时检查治安、防火、水浸等情况。加强保安巡逻：每四时巡视一次（包括双休日、节假日和夜间巡视）并有记录。遇异常情况时，应及时逐级上报。

(4) 发现可疑人员主动盘问，检查证件；对“三无”人员、摆摊人员，应劝其离开；劝阻医药代表、公司推销人员进入诊疗场所；协助医院对“医托”、非法“殡葬一条龙”、散发广告人员进行驱赶和取缔。当科室病区发生纠纷争吵时，应及时赶到现场进行劝阻，维持秩序。

(5) 做好全院范围内防盗、防抢、防医闹等行为，要发扬见义勇为、敢于和不法分子作斗争的精神。

(6) 负责停车场的日常工作，做好机动车、非机动车的停放和疏导，做到有序、畅通。

(7) 建立完善的各项制度，如：对车辆监控管理制度、出入登记检查制度、交接班制度、三级防火制度等内部管理制度以及对人、车辆、监控的内部管理打分。

## 2、保洁服务标准：

工作时间：6:00—16:00

(1) 地面每半年清洁一次，并轻度打蜡一次；每年重度清洗、打蜡一次。如遇特殊情况，随时进行清洁及补蜡，确保 PVC 地面的完好无损。地板蜡面抛光整洁、光亮、无漏抛、无保养喷蜡滴漏、结块发黑，抛光后地面无抛光灰尘残留。

(2) 病室内地面保洁消毒，每日上午 7:00 前完成，医生查房时不得进行清扫。门诊大厅、走廊等公共场所每日不少于二次。保持地面整洁干净、无残留水渍、无纸屑、烟蒂、痰迹、楼梯扶手无浮灰、楼梯台阶清洁干净、无烟蒂、纸屑杂物等。

(3) 外墙玻璃每年放吊清洗一次，确保外墙玻璃清洁明亮。玻璃清洁光亮、无残留水渍，窗框清洁干净、窗户移槽内无烟蒂，窗户移槽内固定销损坏及时通知相关部门维修。

(4) 电梯清洁干净、地面整洁、镜面光亮，无灰尘、无油渍、无污渍。

(5) 不锈钢制品清洁干净、光亮，无积灰、无污渍、无油渍。

(6) 高空除尘干净、无蜘蛛网、无积尘。

(7) 大理石墙面及裙边清洁干净、无积尘、无污渍。

(8) 排水沟干净、无垃圾、无堵塞、无积水、排水通畅。

(9) 窗台及顶灯清洁干净、无积灰。

(10) 厕所清洁，要做到无味、无外溢、无灰尘、无粪便滞留，地面干燥、防滑，设施故障及时报修。

(11) 各类进、出风口清洗、吸尘、保洁无积灰。

### 3、运送传递服务标准：

- (1) 及时运送各种标本等，并做好签收。做到“三不”：不漏送、不误送、不遗失。
- (2) 陪送病人检查时，可要求病人及家属或者护工协助送检，不得索要财物，不得从事与送检无关的其它工作。
- (3) 接到电话后迅速准确地分配任务，及时解决。
- (4) 上班时间穿戴整洁，佩戴工号，仪表端正，礼貌服务。对个别病人无理言行，应尽量容忍，耐心劝说，不以言相对，不与病人发生争吵。
- (5) 医用和生活垃圾等要实行分类包装，及时清运，做到日产日清。

### 4、电工标准：

#### ①、高、低压配电房管理：

- (1) 每天2次高、低压配电房巡视并做好记录。
- (2) 每年2次高、低压电器安全用具管理。
- (3) 每年1次高压配电电气设备预防性试验及防雷电测试。
- (4) 每年一次放电接地。
- (5) 每年一次高、低压配电房大保养或检查。
- (6) 高压配电房各设备按照的相关规定进行年检。年检的项目及要求应符合配电房设施设备的管理要求，并提供合格的年检凭证。
- (7) 电工工作时必须按照高低压规定进行安装和操作。
- (8) 操作及检修时，必须按照规定使用绝缘工具、绝缘靴、绝缘手套等。
- (9) 建立健全严格配送电送行制度和电器维修制度，责任到人。发现故障及时排除，及时维修。
- (10) 水电管理做到专人专管，电工人员资质需配备有效《特种作业操作证--高压电工作业》、《特种作业操作证--低压电工作业》。

#### ②、消防水泵房管理：

- (1) 每年一次消防泵房大保养或检查。
- (2) 每天2次消防水泵巡检并做好记录。
- (3) 每天对值班室消防记录检查并签字。
- (4) 每天对食堂设备进行检查并做记录。
- (5) 建立健全水泵房管理制度，责任到人。发现故障及时排除，及时维修。

### **③、消防控制室管理：**

消控室内值班人员必须持有《消防设施操作员证》的方可上岗。负责中心消防设施的日常养护与巡查，消防设施及配件应符合设施的养护要求，并建立设施管理台帐。灭火器材每月巡检一次，并做好记录。

### **5、电梯工标准：**

电梯应专人负责管理并持证上岗。轿厢内的应急电话应确保畅通，并建立电梯管理台账。如遇停电及故障，及时做好应急措施，确保电梯的正常使用。

### **6、委托管理服务人员标准：**

- (1) 配备人员具体要求：为保证服务质量与维护医院的整体形象，所有物业管理服务人员均要求具有一定文化和专业素养，品行端正。
- (2) 将按照院方要求，从实际工作出发对本项目雇用的物业人员进行彻底培训、并制定出各个岗位完整且实效的考核、监督制度，按月、季、年实施自查考核计划、以详尽的表格数据形式反馈给医院；形成长效化、制度化、精细化的管理模式；同时，必须安排一批业务能力较强的物业员工来加强各项管理的实施。

## **四、服务人员岗位配置要求**

### **物业经理（即项目负责人）：**

全面负责医院物业服务工作的管理，考核工作人员的绩效，做好与业主方的沟通和协调工作；有较强的管理能力和工作经验，能够充分调动全体员工的积极性，善于管理、善于沟通。

- (1) 能够调动员工的积极性，加强员工的团结精神，公开、公正、公平地评价员工的工作业绩，负责每月对员工考评，建立员工工作手册，每日登记工作内容、事项及完成情况；
- (2) 能够虚心接受业主的监督、建议、评价，并对工作进行有效的改进；
- (3) 积极配合业主其他工作或活动的顺利展开。
- (4) 能制定物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每季度向委托方报告一次计划实施情况。
- (5) 经理有5年以上经理任职经历。熟悉物业管理相关法规，并能规范组织管理服务工作。
- (6) 申报文件中需提供物业经理（即项目负责人）的资格证明材料，如简历、身份证件

复印件等；

(7) 申报供应商如成交，未经采购人批准，物业经理（即项目负责人）不得更换。

**保安队长：**

在物业经理（即项目负责人）的直接领导下，负责所管区域的治安、交通、车辆管理等各项工作。

**保洁领班：**

全面负责辖区内的清洁卫生工作安排，做好每日巡查检查记录，发现问题及时处理。

## 五、物业服务的内容

(1) 环境保洁管理：环境保洁包括医院所属的内外场地、房顶屋面、内墙面、家俱（包括所有桌、椅、柜、候诊椅、病车、轮椅等）、门、窗（指窗台、窗框、窗内玻璃、窗坎等）、床单位设施、隔离帘、供氧吸引设备带、排风扇、吊扇、灯具、电话机、电视机、电梯轿厢、电气开关、消火栓箱、灯箱、宣传栏、标识牌、镜面、天花板、踢脚线、扶手、护栏、绿化带、花瓶、垃圾房、厕所、洁具、便马桶和风口等医院所属占地面积及该范围内的器物（包括中央空调风口过滤网和室内裸露的管道）的保洁。

(2) 运送传递服务：包括传递信函文件、运送药品、消毒包、标本和其它卫生材料、住院病人送检和各类布制品的收集、分类、清点、领发。

(3) 车辆管理：医院公共秩序的维护、交通疏导、车辆管理、外来车辆停放管理等。

(4) 保安监控管理：按照医院的相关要求配置保安及监控人员；协助医院防汛防台及突发事件等工作；负责医院指派的临时性工作任务完成。

## 保洁工作质量要求

服务内容	工作质量	服务要求	备注
中心及 4 个社区点室内环境	保证各辖区清洁、卫生、整齐	地面、墙面、电梯、窗户、扶栏、屋顶、卫生洁具干净、无污物、无异味	室内有地板、大理石等需要特殊养护的材质需定期打蜡，抛光等保养

室外环境	确保室外环境的清洁、卫生	所属范围内的草坪、路面等杂物、垃圾的收集清理	
医疗垃圾收集	严格按医疗垃圾的收集规定操作	由专人收集医疗垃圾并送到指定地点，不得把医疗垃圾与生活垃圾混装，接受院方监督检查	
电梯	为患者及需要帮助的人员服务及引导	为需要帮助的人员开关电梯，如电梯出现问题及时上报维修部门	
停车场	保证停车场地干净整洁	定期清洁，地面干净无污物	

- (1) 职工必须牢固树立为全院、为社会服务的思想，有较强的环保意识和责任心；
- (2) 工作期间应自觉履行工作职责和义务，统一着装上岗，配戴工号牌，严格遵守院方相关规定，杜绝违章及酒后作业，严禁焚烧垃圾、树叶及易燃物。
- (3) 坚持按标准、按要求对所属室内的各部位进行拖、擦、洗、刷、消毒，包干区内必须做到上、下午至少各清洁一次，地面无积水，无痰迹、无烟头、无异物，墙面无灰尘，无斑迹，门窗、屋顶无蜘蛛网、无斑迹、无灰尘、台面、面盆、洁具无污迹、纸屑、烟头、无积垢，电梯轿箱内干净、卫生。
- (4) 坚持按要求、标准对所属室外的环境进行清扫、拖运，遇有杂物及时清理，确保道路广场、草坪等的整洁。
- (5) 认真做好个人卫生和防火工作，爱护公物、花木，切实履行好各项职责。

服务内容	工作质量	服务要求
秩序维护	无重大治安事件发生，做好防火防盗工作，维持医院的正常秩序	做好车辆的管理工作，维持停车场的停车秩序，协助院方处理应急突发事件及医患纠纷；做好病区探视人员的管理；礼貌待人，做好院内流动治安工作。

#### 安保人员工作质量要求

(1) 忠于职守。要本着为采购人服务的思想，认真学习有关法律规定和秩序维护常识，严格执行各项规章制度，坚守岗位，积极维护医院秩序，认真负责的做好秩序维护工作，配合当地公安机关做好院方人员、财产安全的防范工作。当班期间不做与本职工作无关的事情。

(2) 当班安保人员须在值班室外观察人员、车辆进出院大门的情况。

(3) 严格对往来人员、车辆的管理

1)熟认本院职工，熟悉院公用车辆、职工车辆，进出院时及时放行。

2)做好进出停车场车辆的登记工作。

3)维持停车场车辆的停放秩序。

(4) 认真巡视院区，排除事故隐患。每日巡视院区不得少于四次，巡视期间如发现本院病房楼、办公楼等外部设施已经损坏，应及时采取保护措施，并在第一时间报修，确保不因门窗和外部设施的损坏导致人员伤害、失窃等事故发生；如发现异常可疑人员，应立即采取相应措施并向院办公室报告。

(5) 坚守岗位。必须确保出入岗 24 小时有人在班，做到人不离岗，岗不离人。

(6) 着装整洁规范，态度和蔼，语言文明，爱岗敬业。

(7) 做好门岗室内及卫生包干区（大门内外）的卫生保洁工作。

(8) 遇紧急、突发事件向院办公室报告。

(9) 保质保量地完成领导安排的其他突发性工作任务。

## 公共设备维护、保养

公共设备维护、保养的范围：监控室、电梯、水泵房、配电房。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。

## 服务标准：

(1) 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。

(2) 发现故障后及时上报相关部门。

## 六、投标人和人员要求

### 1、总服务方案：

(1)服务方案对本项目服务定位的分析的正确性、对项目服务所提举措的实际性。

(2)服务方案对本项目预期目标设定的合理性、有具体性、可衡量性（物业区域范围、建筑面积、设备设施配置等）。

- (3) 服务方案对本项目物业使用性质特点进行重点和难点的分析。
- (4) 投标方案提供的物业服务内容具有完整性、有针对性、可操作性、全面性。
- (5) 服务方案对管理机构设置的合理性且有明确的管理职责。
- (6) 工作流程具有完整性、科学性、可行性，各类规章制度完善健全规范。
- (7) 管理机构实际操作性强；管理运作具有特色和创新的做法。
- (8) 服务方案对本项目提出的服务规划的客观性、明确性。

## 2、管理业绩：

提供近三年的类似物业项目业绩（需提供合同关键页复印件）。

## 3、应急方案处理：

突发事件应急预案全面、措施完善可行；具有重大活动的配合方案。

## 4、安保服务方案：

- (1) 具有对人、助动车及车辆监控管理制度。
- (2) 具有对安保服务的出入登记检查制度、交接班制度和三级防火制度。

## 5、保洁服务方案：

- (1) 根据保洁服务标准，有室外对其窗户、地面等进行考评检查。
- (2) 根据保洁服务标准，有室内对其窗户、地面、电梯、卫生间等进行考评检查。
- (3) 垃圾分类管理与回收体系设计、危险废弃物管理流程设计的合理性，管理措施的可行性。

## 6、投入人员情况：

- (1) 项目经理为大专及以上学历。
- (2) 在企业员工中有专业上岗证书：具有电工低压证书及电工高压证书、具有电梯安全管理和作业人员证书、具有保安员证书、具有消防设施操作员（4级）证书。

## 七、其它说明

1. 投标单位必须在报名时正确填写单位邮箱，在投标文件的投标单位相关资料中也应有单位邮箱。
2. 本项目预算资金性质为仅面向中小微企业采购，大型企业参与投标为无效投标。
3. 本项目评标标准的所有内容均为采购需求的组成部分，各投标单位应在投标文件中

- 作出相关响应。
4. 本项目为服务类项目，所属行业为物业管理（用于中小企业申明函），投标单位必须在投标文件中提供中小企业申明函，具体格式如下：

中小企业声明函（工程、服务）

本公司郑重声明，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，本公司参加 上海市虹口区欧阳路街道社区卫生服务中心 的 物业管理 采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1、本项目 物业管理，属于 物业管理行业；本企业（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）；

本企业，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:

注：各行业划型标准：

(十三) 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。

序号	评审内容	分值	评审标准	主/客观分
1	投标报价	0-10	投标价格得分=( 投标人最低投标报价金额/某投标人投标报价金额 ) × 10 分	客观分
2	总服务方案	0-39	( 1 ) 对本项目服务定位的分析的正确性 ( 0-3 分 )。 ( 2 ) 对本项目服务所提举措的实际性 ( 0-3 分 )。 ( 3 ) 对本项目预期目标设定的合理性 ( 0-3 分 )。 ( 4 ) 对本项目预期目标有具体性、可衡量性 ( 物业区域范围、建筑面积、设备设施配置等 ) ( 0-3 分 )。 ( 5 ) 对本项目物业使用性质特点进行重点和难点的分析 ( 0-3 分 )。 ( 6 ) 投标方案提供的物业服务内容具有完整性、有针对性 ( 0-3 分 )。 ( 7 ) 投标方案提供的物业服务内容具有可操作性、全面性 ( 0-3 分 )。 ( 8 ) 管理机构设置的合理性且有明确的管理职责 ( 0-3 分 )。 ( 9 ) 工作流程具有完整性、科学性、可行性 ( 0-3 分 )。 ( 10 ) 各类规章制度完善健全规范 ( 0-3 分 )。 ( 11 ) 管理机构实际操作性强 ( 0-3 分 )。 ( 12 ) 管理运作具有特色和创新的做法 ( 0-3 分 )。 ( 13 ) 对本项目提出的服务规划的客观性、明确性 ( 0-3 分 )。	主观分
3	应急方案处理	0-6	1、突发事件应急预案全面、措施完善可行 ( 0-3 分 )。 2、重大活动的配合方案 ( 0-3 分 )。	主观分
4	安保服务方案	0-12	1、对人、助动车及车辆监控管理制度 ( 0-3 分 )。 2、对安保服务的出入登记检查制度 ( 0-3 分 )。 3、对安保服务的交接班制度 ( 0-3 分 )。 4、对安保服务的三级防火制度 ( 0-3 分 )。	主观分
5	保洁服务方案	0-9	1、根据保洁服务标准，有室外对其窗户、地面等进行考评检查 ( 0-3 分 )。 2、根据保洁服务标准，有室内对其窗户、地面、电梯、卫生间等进行考评检查 ( 0-3 分 )。 3、垃圾分类管理与回收体系设计、危险废弃物管理流程设计的合理性，管理措施的可行性 ( 0-3 分 )。	主观分
6	管理业绩	0-10	提供近三年的类似物业项目业绩 ( 需提供合同关键页复印 )	客观分

			件），提供一个有效合同得 2 分，最高得分为 10 分。	
7	投入人员情况	0-14	<p>1、项目经理具有大专及以上学历（0-3分）。</p> <p>2、在企业员工中有专业上岗证书（0-11分）</p> <p>    具有电工高压证书及电工低压证书 2 分</p> <p>    具有电梯安全管理和作业人员证书 2 分</p> <p>    具有保安员证书（每人1分，最高5分） 5分</p> <p>    具有消防设施操作员（4级）证书（每人1分，最高2分）2分</p>	客观分