**第二章项目采购需求**

一、说明

**1 总则**

1.1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

1.2 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。

1.3 投标人在投标前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4 投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出，并附相关证据。

1.5 本项目若涉及保安服务内容，根据《保安服务管理条例》（国务院令第564号）第十四条规定，中标人应当自开始保安服务之日起30日内，向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

1.6 投标人需在投标文件中承诺，如之前在岗的工作人员经考评符合上岗要求的，原则上应继续留用。

★1.7投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。

二、项目概况

**2 项目名称**

项目名称：金杨新村街道各办公点物业管理

**3物业基本情况**

区域一：金杨街道办事处

位于浦东新区博山东路699号，建筑面积约为4014.09平方米。

区域二：社区党群中心

栖山路1489弄40号，总建筑面积1247.15㎡

区域三：社区事务受理中心

银山路330号，总建筑面积1600㎡。

区域四：社会组织服务中心

灵山路1803号，总建筑面积2000.25㎡

区域五:社区文化中心

云山路1080弄2号，总建筑面积3083.38㎡

区域六：金杨城管中队

灵山路1839号，总建筑面积737.46㎡

区域七：经济中心

枣庄路683号，总建筑面积2000㎡

区域八：阳光家园（残联）

杨高中路750弄31号，总面积518㎡

**4 招标范围与内容**

4.1 项目招标范围及内容

本项目服务区域有8个。服务范围如下：

（1）物业管理区域内物业共用部位和相关场地的使用管理及维修养护；

（2）物业管理区域内物业共用部位和相关场地的保洁服务；

（3）物业管理区域内公共秩序和日常安全巡查服务；

（4）街道办事处的日常会务服务；

（5）法律、政策和合同规定的其他事项的管理。

（6）有关物业管理的其他工作。

4.2 本项目服务期限：本项目服务期限为三年，具体以合同签订日期为准。

**5 承包方式**

5.1依照本项目的招标范围和内容，中标人以**“清包”**方式实施服务管理承包。“清包”的含义指：采购人按双方约定的服务人数，每季度向中标人支付管理服务费。（1）保洁，含日常保洁和生活垃圾清运，专项保洁所需人工、物耗等由采购人负责，但需在投标测算中列出专项保洁费用。（2）设备维保，大楼内设备设施提供日常巡视、检查、维修及协助保养等（除大楼电梯、消防、技防、空调、监控）。（3）保安管理，含治安管理、消防监控管理、车辆管理、巡逻检查等。（4）其他服务，含会务服务、大堂接待服务、总机话务服务等。

5.2本项目不允许分包。

**6 合同的签订**

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与招标文件和中标人投标文件的内容一致，并互相补充和解释。

6.2 合同履约过程中，如遇不可抗力或政策性调价（以招标文件和合同约定为准），经双方商定可以调整合同金额（调整原则以招标文件约定为准），并签订补充协议。

6.3 本项目资金由新区财政预算逐年安排，在承包期限内，项目经费合同需逐年签订。采购人每年度对中标人的工作进行考核，考核通过的，双方续签下一年度合同。如中标人年度考核未通过，双方不再续签下一年度合同。

**7 结算原则和支付方式**

7.1 结算原则

7.1.1根据考核管理要求，依照考核结果按季度结算。

7.1.2 第一年度的合同价不变，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。自第二年度起，中标服务单价不变（不可抗力和政策性调价除外），当年度的实际合同价以经核定的实际服务内容确定。

7.1.3合同履约期间，如发生设备中修、大修和应急维修的，则费用按实结算。

7.2 支付方式

7.2.1 本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订，且财政资金到位后，结合考核结果按季度支付相应的合同款项，在次季度首月 25 日前支付上季度合同款。

7.3采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者延迟支付中小企业款项。如发生延迟支付情况，应当支付逾期利息，且利率不行低于合同订立时1年期贷款市场报价利率。

三、技术质量要求

**8 适用技术规范和规范性文件**

《物业管理条例》中华人民共和国国国务院令第379号；

《物业服务定价成本监审办法（试行）》发改价格（2007）2285号；

《建设部关于修订全国物业管理示范住宅小区（大厦、工业区）标准及有关考核验收工作的通知》（建住房物[2000]008号）；

《上海市物业管理行业规范》（沪房地资物[2001]0035号）。

各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

**9 招标内容与质量要求**

**9.1 岗位设置一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 区域 | 建议配置岗位数（最低要求） | | | | | 小计 |
| 项目负责人（物业主管） | 会务 | 保洁 | 保安 | 维修 |
| 1 | 金杨街道办事处 | 1 | 4 | 7 | 17 | 1 | 30 |
| 2 | 社区党群中心 | 1 | / | 2 | 6 | 1 | 10 |
| 3 | 社区事务受理中心 | 1 | / | 5 | 13 | 1 | 20 |
| 4 | 社会组织服务中心 | 1 | / | 4 | 12 | 1 | 18 |
| 5 | 社区文化中心 | 1 | / | 3 | 7 | 1 | 12 |
| 6 | 金杨城管中队 | 1 | / | 3 | 8 | 1 | 13 |
| 7 | 经济中心 | 1 | / | 1 | 6 | 1 | 9 |
| 8 | 阳光家园 | 1 | / | 1 | 4 | 1 | 7 |
| 合计人数 | | | | | | | 119 |

**说明：投标人的各岗位配置标准不得低于表内岗位配置数要求。**

**9.2 组织架构**

（1）金杨街道办事处

（2）社区党群中心

（3）社区事务受理中心

（4）社会组织服务中心

（5）社区文化中心

（6）金杨城管中队

（7）经济中心

（8）阳光家园

**9.3具体服务要求**

**9.3.1总体要求**

（1）投标人应结合本项目实际需求，制定完善的管理制度，旨在加强内部管理，完成管理服务任务，实现管理服务目标；

（2）坚持优质服务，提高保障水平；加强队伍建设，提高员工思想素质和业务技能；

（3）加强设备、工具和易耗品管理、建立应急预案、职工奖惩方案、完善考勤等一整套规章制度及具体落实计划。

（4）所有人员要求政治上可靠，保守采购人工作秘密，身体素质好，无不良行为记录。

（5）服务人员应接受过相关专业技能的培训，尽快熟悉采购人的基本情况、熟练操作和正确使用相关专用设备。

（6）中标人公示24小时服务电话，建立完善的客户服务需求受理流程，确保24小时内处理或回复，有完整事件处理及回访记录。服务质量满意率大于95%。

（7）每季度征询业主及物业使用人对服务质量的意见，并针对业主及物业使用人集中反映的问题采取纠正、预防及整改措施。

（8）无等级安全事故，无工伤伤亡事故，无因操作不当造成设备设施严重损坏事故。

（9）建立疫情防制、防台防汛等应急预案，并组织现场演练。

（10）在处理特殊事件、紧急或突发事故时采购人对所辖区内的物业管理人员有直接指挥权。

（11）配合采购人做好其它的物业管理衔接和服务。

**9.3.2 服务目标**

（1）房屋及配套设施设备和相关场地的管理标准与完好率承诺

承诺指标：99%。

管理服务标准：房屋外观无破坏，立面整洁，无改变功能、乱搭建，无随意占用设施及通道。

（2）房屋零星小修、急修质量标准和保质期承诺

承诺指标：急修15分钟到达现场，零修急修及时率100%。

管理服务标准：设有服务中心，公示24小时服务电话，接到维修单在承诺时间内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。

（3）维修工程质量合格率和回访验收率

承诺指标：返修率1%以下，回访验收率100%，二次回访率80%以上。

管理服务标准：分项检查，结合部位严格把关，按照工序一步到位，杜绝返工。除回访验收外，管理处将每月一次组织客户服务人员对维修工程进行二次回访，回访率不低于80%。

（4）道路、楼梯、门厅、卫生间等公共部位24小时内保洁次数与洁净程度

承诺指标：

①按层设置垃圾桶，每日清运2次。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味。

②卫生间保持地面无垃圾、无水迹、地面、地板、墙壁等无污迹、污垢、脚印等，保持卫生间清洁、无异味。

③合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运2次。

④道路、广场、停车场等每日清扫2次；一层共用大厅每日拖洗2次；楼梯扶手每日擦洗2次；共用部位玻璃每月清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。及时清除道路积水、积雪。

⑤共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏；

⑥二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。

⑦根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

（5）道路、路灯及楼道公共灯具设备完好率和亮灯率

承诺指标：道路、路灯及楼道公共灯具设备完好率和亮灯率不低于95%；亮灯率100%。

（6）建筑内消防设施完好率

承诺指标：消防设施完好率100%。

管理服务标准：定期检查维护，确保消防系统设备完好无损，可随时起用，消防通道畅通。

（7）道路完好率

承诺指标：道路完好率100%。

管理服务标准：道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

（8）管理服务质量投诉处理及时率

承诺指标：业主投诉处理率100%。

管理服务标准：在接到业主的普通投诉当天，特殊投诉3天内，给予投诉业主关于处理结果的回复。

（9）业主及使用人对管理服务满意度及对满意度测评方法

承诺指标：业主对物业管理满意率95%。

管理服务标准：每半年进行一次业主服务满意度及合理化建议/意见测评活动。

（10）管理人员专业培训合格率

承诺指标：管理人员专业培训合格率100%。

管理服务标准：及时组织无证人员参加取证培训，管理人员和技术骨干经过房地产及物业管理专业培训。

**9.3.3 项目负责人（物业主管）**

（1）工作职责：

建立健全管理中心的组织架构，使之合理化、精简化、效率化。主持工作例会，听取工作汇报，分析、研究、解决存在的问题，布置工作任务，改进管理方法，促进工作发展。

指导下属各部门的工作，树立正气，坚决打击歪风邪气，保障工作顺利进行。经常巡视各部门工作情况，检查服务质量，及时发现问题和解决问题。督促属下管理人员的日常工作，检查各项工作的落实完成情况，并正确评价员工的工作，严格按培训制度培训各层次管理人员，做好员工的考核工作。

以身作则，关心员工，奖罚分明，提高自身素质和修养，最大限度地发挥和调动全体员工的工作热情和责任感。

（2）总体要求：负责落实各项服务工作，协调处理内外关系，树立良好的社会形象。

（3）工作时间要求：常日班

（4）人员自身要求：大专及以上学历，具有三年以上的相关管理经验，具有很强的组织管理能力、协调力、策划能力。

**9.3.4维修管理**

（1）现有设备清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 区域 | 设备名称 | 备注 |
| 1 | 金杨街道办事处 | 监控设备 | 27个 |
| 空调 | 中央空调\*12套 |
| 机电设备 |  |
| 智能化设备 |  |
| 消防设备 | 消防栓\*6 灭火器箱\*21 |
| 水泵 | 2 |
| 生活水箱 | 1 |
| 高、低压、变配电设备 |  |
| 2 | 社区党群中心 | 监控设备 | 8个 |
| 空调 | 中央空调\*3套 |
| 机电设备 |  |
| 智能化设备 |  |
| 消防设备 | 消防栓\*2 灭火器箱\*12 |
| 水泵 | 2 |
| 生活水箱 | 1 |
| 高、低压、变配电设备 |  |
| 3 | 社区事务受理中心 | 监控设备 | 42个 |
| 空调 | 中央空调\*6套 挂壁式空调\*27套 |
| 机电设备 |  |
| 智能化设备 |  |
| 消防设备 | 消防栓\*14 灭火器箱\*38 |
| 水泵 | 4 |
| 生活水箱 | 1 |
| 高、低压、变配电设备 |  |
| 4 | 社会组织服务中心 | 监控设备 | 10个 |
| 空调 | 中央空调\*4套 挂壁式空调\*8套 |
| 机电设备 |  |
| 智能化设备 |  |
| 消防设备 | 消防栓\*6 灭火器箱\*12 |
| 水泵 | 1 |
| 生活水箱 | 1 |
| 高、低压、变配电设备 |  |
| 5 | 社区文化中心 | 监控设备 | 12个 |
| 空调 | 中央空调\*3套 |
| 机电设备 |  |
| 智能化设备 |  |
| 消防设备 | 消防栓\*2 灭火器箱\*9 |
| 水泵 | 2 |
| 生活水箱 | 1 |
| 高、低压、变配电设备 |  |
| 6 | 金杨城管中队 | 监控设备 | 18个 |
| 空调 | 中央空调\*2套 |
| 机电设备 |  |
| 智能化设备 |  |
| 消防设备 | 消防栓\*6 灭火器箱\*12 |
| 水泵 | 2 |
| 生活水箱 | 1 |
| 高、低压、变配电设备 |  |
| 7 | 经济中心 | 空调 | 挂壁式空调\*115套 |
| 智能化设备 |  |
| 消防设备 | 消防栓\*6 灭火器箱\*18 |
| 机电设备 |  |
| 水泵 | 2 |
| 生活水箱 | 1 |
| 高、低压、变配电设备 |  |
| 8 | 阳光家园 | 监控设备 | 8 |
| 空调 | 中央空调\*1套 壁挂式空调\*12套 |
| 机电设备 |  |
| 智能化设备 |  |
| 消防设备 | 消防栓\*3 灭火器箱\*12 |
| 水泵 | 1 |
| 生活水箱 |  |

（2）工作内容

①服务范围：大楼内设备设施提供日常巡视、检查、维修及协助保养等的保障服务，不做专业维保。其中大楼电梯、消防、技防、空调、监控，分别由其他第三方进行定期维护保养，不在本项目招标范围内。

②工作职责：做好供电系统、给排水系统、建筑物的管理维护工作。

③总体要求：对所有设备设施的运行进行日常操作、巡视、检查、维护、保养、清洁卫生等工作，并做好记录；对一般设备故障及时排除，并保证修复质量，做好排除故障的记录，记录中包括故障发生的时间、地点、原因分析和防范措施等内容；确保应急指示灯、引路标志、消防装置与器材完好；积极主动配合机关节能降耗工作，提高设备的功效比，减少故障。

④工作时间要求：常日班，保证接到报修后2小时内响应，其他时间按业主要求到岗。

⑤人员自身要求：有相关工作经验，专业技能熟练，有高压配电设备的办公楼必须持有高压电工证，身体健康、有责任心、吃苦耐劳。

⑥各工作点具体工作要求

a、各类设备完好率达98%，维修及时率达100%，维修合格率达100%。无等级安全事故设备责任事故；

b、保证供配电系统24小时正常运行，出现故障立即排除。重大活动期间照明电器完好率达100%；

c、空调系统运行正常，无嘈音。出现运行故障后10分钟内到达现场处理。室内温度夏季不高于26度，冬季不低于18度；

d、生活水箱每年清洗二次。按规定送检，水质达到国家卫生标准；

e、排水系统通畅，遇有事故，接报后10分钟内处理，无大面积跑水、积水、长时间停水事故；若遇计划停水、停电及时发出预告；

f、按规定做好对消防系统进行联动测试，确保完好、有效。应急指示灯、引路标志完好；

⑦其它要求：完成业主临时交办其他任务。

**9.3.5 保洁**

（1）服务范围：负责本项目管理区域内卫生环境清洁和垃圾清运等工作。

（2）工作职责：卫生间、大厅、廊道、楼梯、门窗、柱面、墙壁、绿化带、各种招牌、指示牌、消防箱、开关表面、各种扶手、宣传栏等区域的环境清洁工作，并做好虫害防控管理。

（3）总体要求：根据安排完成清洁工作，遵守在本项目的工作程序及安全程序，遵守项目规章制度。制服整洁，外表干净，保持积极的工作态度。

（4）工作时间要求：每周5天×8小时工作制，其他时间按业主要求到岗。

（5）人员自身要求：

①管理岗位：55岁以下，具备高中及以上文化程度，身体健康，相貌端正，仪表大方，有相关工作经验，有较强的责任心、管理能力及执行力，熟悉各类保洁用品的使用功能和各类保洁专业机械的使用方式。

②保洁员：60周岁以下，初中及以上文化程度，身体健康，相貌端正，仪表大方，无传染疾病，有相关工作经验。尊重领导，服从安排，听从指挥。爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，礼貌待人，作风正派，有较强的责任心和服务意识。

（6）各工作点具体工作要求

①室内

保持大堂、地面无污渍，无烟蒂，无痰迹，无垃圾；柱面、墙面等无灰尘；玻璃大门无手印，无灰尘，循环清洁。

保持走廊、茶水间、通道和楼道等部位整洁、光亮，无污迹，无脚印，无污渍，无浮灰，循环清洁。

地毯定期清洗、吸尘，保持干净，无污渍。

各办公室、会议室及功能房地面干净、无污染，办公桌椅、门窗无积灰，每日一次。

公共卫生部位和卫生洁具清洁，无水迹，无头发，无异味。墙面四角保持干燥，无蛛网，地面无脚印，无杂物。金属器具保持光亮，无浮灰，无水迹，无锈斑。卫生用品齐全，卫生间空气清新。每日循环清洁，不少于4次。

②室外

广场、阶梯、车道、停车场、指示牌、废物箱定期保洁，无垃圾、无纸屑、无烟蒂、无污物。

围廊立柱、墙面四角无灰尘，无蛛网，保持干净。

铝合金保持清洁。

垃圾集中收集点做好垃圾分类，垃圾桶无污渍。

（7）其它要求：完成业主临时交办其他任务。

**9.3.6 保安**

（1）保安服务设施设备配备情况

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设施设备名称 | 配备要求 | | 备注 |
| 由采购人提供 | 由投标人提供 |
| 1 | 保安用房 | √ |  |  |
| 2 | 办公设施设备 | √ |  |  |
| 3 | 技防设备 | √ |  |  |
| 4 | 保安员个人安防用品 |  | √ |  |
| 5 | 保安耗材 |  | √ |  |

（2）工作内容

①服务范围：本项目服务区域有8个。为8个区域提供保安服务。

②工作职责：

1）门岗及监控值守24小时值班（不允许有脱岗、打磕睡、大声说笑现象）。

2）对发生事件或发生重大事件报告并进行详细记录备案。

3）安保对大楼实行检査制度，清场及巡更检査；包括关公共区域门、关窗、关灯，防盗检查、防火检查、防水浸检查。

4）对大楼内消防栓、水带、灭火器进行定期检査；消防通道保持畅通，消防器材完好。

5）在“禁止烟火”和控烟区域发现有吸烟和用火现象，要及时劝阻。

6）进行消防演练培训，熟练掌握消防知识和操作要领。

7）做好消控室值班工作。

8）协助完成办公大楼重要会议和重大活动的会场布置、接待任务。

9）认真做好监控记录，监控录像保留30天，不得擅自删除。解决处理问题等记录。

10）加强公共秩序的管理，认真值守，规范服务，做到严密执勤，热忱服务，确保无爆炸、火灾、破坏、盗窃事故和无责任疏漏事故。

11）全天候负责区域内正门、区域通道、办公区域及公共走道交通及24小时保安巡逻、值勤。

12）办公楼（区域）来人来访人员通报、登记、证件检查等。如遇突发事件，积极主动地配合有关部门，做好劝说、劝阻和疏导工作。

13）积极配合公安部门工作，完善监控室管理制度。

14）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。对来访人员要具有基本处置能力。

15）坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

16）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。

17）保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带、设备用房和办公楼的各楼层。

18）处理各种突发事件。

19）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。

20）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。

21）对上 访人员进行合理劝阻，并具有基本处置能力；（群访、闹访、阻碍交通、聚众闹事、损坏公物、酒后滋事、暴力行凶等）。

22）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、电筒等装备。

23）门岗负责对大件物品出入检查、报纸分发及快递收发等服务。

24）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。

③总体要求：建立办公楼（区域）传达、保安、公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公楼（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。对办公区域安全状况进行24小时监控，监控记录保持完整，每班检查一次各类信号是否正常并做记录，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，迅速有效处置突法事件。重点、要害部位每小时至少巡逻1次，发现违法违章行为应及时制止。

④工作时间要求：每年365天×24小时**。**

⑤人员自身要求：持保安上岗证，55周岁以下，初中及以上学历。

⑥各工种（工作点）具体工作要求

1）巡逻保安岗位

负责按规定路线巡查辖区各楼层，留意治安消防情况。

巡视办公楼区域内是否有不安全的因素，发现情况应及时报告，并采取有效措施进行处理。

对形迹可疑人员进行必要的询查，及时将闲杂人员及小商贩等劝离辖区。

制止办公区域内打架斗殴事件的发生。

制止在办公楼区域内，尤其是在楼梯厅等公共地方大声喧哗、随地吐痰等不文明行为。

检查消防设施是否完好，及时消除火灾隐患。

监督检查用户装修现场的消防治安状况，及时处理违规装修。

配合管理中心其它部门的工作，发现工程设备、清洁卫生等方面的问题应及时向有关部门反映。

认真记录巡查过程中发现的情况，做好巡逻的交接班工作。

完成上级领导交办的其它工作任务。

2）门岗保安岗位

立岗定位、疏通人员进出，维护门口秩序，保证行人安全，使门前畅通无阻。

严禁机动车辆进入广场。

严格制止闲杂人员、小商版、推销人员等进入辖区。

提高警惕，发现可疑人员和事情后应及时处理并迅速报告领导。

认真履行值班登记制度，详细记录值班中所发生、处理的各种情况。

坚持执行用户大宗及贵重物品凭证出入制度，确保用户财产安全。

积极配合其它保安员，做好各项安全防范工作，把好辖区的大门关。

为用户及客人提供物业引导服务，包括物业的方向位置等。

当用户及客人携带较多物品时，为其提供必要的帮助。

为老、弱、病、残及其它需要帮助的用户及客人提供必要的可行的服务。

完成领导交办的其他工作。

3）监控岗位

认真监控、严守岗位，不得擅自离岗。

发现可疑情况和受监控对象时，及时跟踪切换录像并通报有关岗位采取必要措施。

负责监控、报警仪器的清洁保养工作，当监控设备发生故障时，应立即报修并做好详细记录。

当相关人员、领导进入时，做好相应记录，无关人员进入监控中心时，应立即劝离。

交接班时说清情况和动态，并认真做好监控值班记录，对未处理完成的工作做好移交工作。

完成领导交办的其他工作。

4）车管员岗位

礼貌待人、热情服务，保持良好的服务形象。

认真执行停车场管理规定，维护车辆良好的停放及行驶秩序。

指挥车辆的进出和停放在指定位置上。

认真检查车型、车牌号，避免出现差错。

掌握不同车主的车型、车牌号和车主基本情况，提高服务水平。

认真检查停放车辆，发现漏水、漏油等现象，尽快设法通知车主。

对违章车辆，及时制止并加以纠正。

提高警惕，发现可疑人员应立即上报，并密切注意事态发展。

领导交办的其他工作。

**9.3.7 会务**

（1）服务范围：本项目服务区域有1个（街道办事处）。为1个区域提供周一至周日白天会务服务。

（2）工作职责：

①日常会务接待工作，保持一定次数的会场巡视，及时为会场添加茶水、会务用品。

②每日定时巡视各会议室，对各类临时会议做好收尾工作。

③确保重大会议期间的会务用品的使用和完好。

④定时检查和各类会务用品，根据领导要求及时作出调配。

（3）总体要求：会前，服务员根据会议任务单上要求的时间、地点、人数、会议要求和管理处有关规定做好各项准备工作。包括会场布置、签到、材料发放、迎宾接待、茶具茶水准备，并根据会议要求打印、悬挂会标，准备席卡，做好会务鲜花准备等。根据会议任务单上注明的部位（会议室）时间提前30分钟检查会议室灯光、空调温度调节器、以及门、窗，发现问题及时通知设备人员进行维修。茶杯的要求：盖杯使用消毒柜进行消毒，消毒时间不低于20分钟。热水瓶要求：热水瓶表面光亮无水迹，水温在90度以上。会议开始前20分钟在会议室门口迎候客人到达。服务员在会议期间第一次添加茶水为20分钟，之后为每30分钟一次。期间为进出会场同志开门、维持会场外安静等工作。会议结束时，服务员应站立在会议室门口送客，并面带微笑说：再见。会后，服务员进入会议室清理桌上的资料、茶杯、饮料、小毛巾等物品，并将这些物品送入储水间进行清洁并消毒。最后协同保洁员做好会议室的保洁工作，并关闭会议室内各类设备。

（4）工作时间要求：常日班，其他时间按业主要求到岗。

（5）人员自身要求：政治品德良好，受过专业训练、形象好，年龄30岁以内女性。负责会议室桌椅、茶水等准备、接待；报刊、信件收发，有3年以上工作经验。

（6）各工种（工作点）具体工作要求

①服务员要掌握当天所有会议时间、地点、要求、会场布置、会议参加人数等会议细则。

②服务员在会议预序时间1小时前准备工作到位，并复查会议室内的卫生，会议布置是否要求，会议桌的铺设，地面清洁，工作台的整理。

③检查会议室的设备，灯光灯情况，如有问题应及时汇报并由服务人员及时于工程部进行修理。

④会议开始前30分钟，服务员迎候客人，并指引。

⑤会间服务

a、当客人陆续到达会场后，服务员开始服务。

b、在会议过程中，服务员进入会场为客人加水。

c、在客人会间休息期间，主动为客人打开会议室的门。

d、会间休息，进行会场整理工作。

⑥结束后发现客人有遗忘物品应及时上交或放于前台，做好登记。

⑦做好日常报刊、信件收发，按要求整理完毕后，发放至各部室及领导办公室；做好来访人员登记工作。

**10 安全文明作业要求和应急处置要求**

（1）在提供服务期间为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，中标人应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人若违反规定而造成的一切损失和责任由中标人承担。

（2）中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

（3）中标人在提供物业服务时，如岗位涉及维护修理等工作，其负责人应具有专业证书，服务人员必须持证上岗。中标人对其提供服务的人员的人身安全负责，对采购方、第三方的人身安全和财产安全负责。

（4）中标人在提供物业服务时必须保护好服务区域内的环境和原有建筑、装饰与设施，保证环境和原有建筑、装饰与设施完好。

（5）各投标人在投标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安全文明施工措施。

（6）建立突发事件应急处置方案，定期开展防灾防火应急疏散演练，并做好相应记录。

**11考核管理办法和要求**

考核形式：由采购人平时随机巡检考核。

考核标准：依据考核结果，按得分高低分为好、较好、及格、差四个等级。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核单位 | 考核分 | 评分依据 | 等级 |
|  | 90分以上 | 1.全年无安全事故；2.环境卫生按照规定要求定时定点定人，各规定场所时刻保持清洁干净；3. 设施设备常年保持良好运行，无责任事故；4.服务达到管理服务承诺及质量保证措施；5.客户满意度达到≥90% 以上； | 好 |
| 80分～89分 | 1、全年无责任安全事故；2、环境卫生按照规定要求定时定点定人，各规定场所保持清洁干净；3、设施设备常年保持良好运行，无大的责任事故；4.服务基本达到管理服务承诺及质量保证措施；5.客户满意度达到≥85% 以上； | 较好 |
| 70分～79分 | 1、全年无较大安全事故；2、环境卫生按照规定要求定时定点清扫，各规定场所基本清洁干净；3、设施设备常年保持较好运行，无重大责任事故4.服务部分达到管理服务承诺及质量保证措施；5.客户满意度达到≥75% 以上； | 及格 |
| 70分以下 | 1、全年发生一起以上重大事故；2、环境卫生未按照规定要求定时定点清扫，各规定场所经常有卫生死角3、设施设备经常出现故障，出现责任事故4.服务未达到管理服务承诺及质量保证措施；5.客户满意度达到≥70% 以下； | 差 |

（3）奖惩措施：

A、考核等级结果是“好”的，支付合同费用的100%。

B、考核等级结果是“较好”的，支付合同费用的95%。

C、考核等级结果是“及格”的，支付合同费用的90%。

D、经第三方满意度调查结果连续三次“差”的，自行终止服务合同，由此产生的一切法律后果及所有相关费用由服务单位承担。

四、投标报价须知

**12 投标报价依据**

12.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、工作量清单、项目现场条件等。

12.2 招标文件明确的服务范围、服务内容、服务期限、服务质量要求、售后服务、管理要求与服务标准及考核要求等。

12.3 岗位设置一览表说明

12.3.1 岗位设置一览表应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

12.3.2 采购人提供的**岗位设置一览表**是依照采购需求测算出的**各岗位最低配置要求**，与最终的实际履约可能存在小的出入，各投标人应自行认真踏勘现场，了解招标需求。投标人如发现**该表**和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件或补充文件予以更正，否则，投标人不得**对岗位设置一览表中的岗位类别和数量进行缩减**。

**13投标报价内容**

13.1依据本项目的招标范围和内容，中标人提供物业管理服务，其投标报价应包括服务人员工资、公区日常维护费、保洁保安会务耗材费、企业管理费、税金等费用。服务费用不包括水电气等能耗、设备添置费、维修耗材费、空调维保、监控维保、消防设施设备维保、大楼智能化设施管理。中标人只负责对此类项目进行监督、管理。如在合同期内新添置的设施设备，所发生的维护保养费用由采购人承担。

13.2除投标需求中另有说明外，本项目投标报价（即投标总价）应包括招标文件承包范围内的全部工作内容，以及为完成项目服务内容与要求而发生的辅助性、配合性的相关费用，并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。

13.3投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价，投标人没有填写单价和合计价的项目将被认为此项目所涉及的全部费用已包含在其他相关项目及投标总价中。

13.4投标人应考虑本项目可能存在的其他任何风险因素，包括政策性调价、人工和材料成本增涨、因设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等。

13.5投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写开标一览表及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格构成等。

投标人只需在《开标一览表》中报出第一年度的投标价格，**后几年合同价，按照当年度核定的工作内容，参照实际中标价格确定。**

13.6 投标报价组成表

| **项目** | | | **要求** | **分项报价** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 直接人工费 | 基本工资 | 基本工资即根据劳动合同约定或国家及企业规章制度规定的工资标准计算的工资。  员工的基本工资不得低于本市职工最新的最低工资标准。 | 附人员配置表及分项成本分析 |
| 社会保险费 | 按国家及上海市规定计取。 |  |
| 福利费 | 包括福利基金、工会基金、教育基金、加班费、服装费、午餐费、高温费等 | 分项分析 |
| 培训费 | 员工的日常培训费 |  |
| 2 | 材料费 | | 保安、保洁、会务耗材费，工具费等 |  |
| 3 | 管理费 | | 包括办公设备等费用 |  |
| 4 | 其他（如有） | | 开办费、项目实施过程中发生的不可预见的费用 |  |
| 5 | 利润 | | 按（1+2+3+4）的%计取 |  |
| 6 | 税金 | | 按国家及上海市规定缴纳 |  |
| **投标总计** | | | |  |

备注：投标人应按照服务项目的特点和性质，分项说明并计算出本项目范围内各人员（管理人员、保安人员、保洁人员、维修人员、会务人员等）费用的组成。材料费：包括办公用品、必要器具和需求中耗材清单进行报价。成本测算和列项要求完整、成本分析依据充分，人员、材料经费测算合理。

**14投标报价控制性条款**

14.1 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各年度或各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

14.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

14.3 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。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

14.4 经评标委员会审定，投标报价存在下列情形之一的，该投标文件作无效标处理：

14.4.1 对岗位设置一览表中的岗位配置数进行缩减的；

14.4.2 投标报价和技术方案明显不相符的；

14.4.3 投标报价中员工的基本工资低于本市职工最新的最低工资标准的。

五、政府采购政策

**15促进中小企业发展**

15.1 中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加投标的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“投标文件格式”），反之，视作非中小企业，不享受相应的扶持政策。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中的中小企业均应按本款要求提供《中小企业声明函》。

15.2 依据市财政局2015年9月发布的《关于执行促进中小企业发展政策相关事宜的通知》，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》。

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

15.4对于小型、微型企业，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库【2022】19号）规定，其报价给予**10%**的扣除，用扣除后的价格参与评审。

15.5如项目允许联合体参与竞争的，且联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业，其报价给予**10%**的扣除，用扣除后的价格参与评审。反之，依照联合体协议约定，小型、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**4%**的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

15.6供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。

**16 促进残疾人就业**（注：仅残疾人福利单位适用）

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

16.2残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库【2017】141号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“投标文件格式”），并对声明的真实性负责。