

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 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：上海外国语大学附属浦东外国语学校物业管理项目

3 物业基本情况

物业类型：学校

坐落位置：浦东新区达尔文路 91 号 建筑面积：71000 平方米

物业管理服务区域：服务区域为上海市浦东新区达尔文路 91 号，学校占地面积：81004 平方米，建筑面积：71000 平方米

4 招标范围与内容

4.1 项目背景及现状

上海外国语大学附属浦东外国语学校（简称上外浦东附中），地处浦东新区张江高科技园区科研教育区，是国家教育部认定的全国重点外国语学校之一，学校创办于 1996 年秋，由香港著名实业家李嘉诚先生捐资启动建设，张江高科技园区开发公司提供土地，浦东新区政府主管，上海外国语大学承办的一所以外语教育为特色的现代化寄宿制学校。学校占地 81004 平方米，建筑面积 7.1 万平方米，拥有初、高中共七个年级，学校拥有高标准现代化的软硬件设施，包括电脑房、语音室、电子阅览室、天文馆、学术报告厅和 400 米标准塑胶环型跑道，还拥有校园网、实验室、图书馆、教师备课中心、体育馆、小剧场、4 幢学生公寓等高标准配套设施，并为所有教室配备多媒体教学设备

4.2 项目招标范围及内容

本项目主要为上海外国语大学附属浦东外国语学校提供整体、专业的物业管理服务，

服务内容包括：公共设施设备维修、保养；安保管理；车辆管理；环境卫生与保洁管理；学生公寓管理；绿化养护服务；勤杂务等。

4.2.1 关于设施设备等的权责分工：

序号	内容	提供方		备注
		采购人	中标人	
1	公用水电	√		包括空调、清洁卫生、生活等各类用水；服务公司办公等各类用电。
2	各类垃圾桶、垃圾袋		√	包括生活垃圾、垃圾桶垃圾袋。
3	办公用房	√		包括仓库用房。
4	办公设备和家具等		√	包括电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材；桌椅等办公家具和员工更衣柜
5	人员装备（对讲机）		√	包括对讲机公共频道占用费及维修费用等。
6	专业设备		√	包括专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、垃圾车、高压水枪、榨水器、不锈钢桶、工程维修工具等。
7	保洁易耗品		√	包括环境保洁所需的清洁、洗涤药剂，地面和物体表面擦拭用的消毒剂，地面养护药剂、材料和保洁工具等耗材（耗材品质需可靠有保证）。
8	保洁小用具		√	包括保洁用巾、地拖和洗烘设备

5 承包方式

5.1 依照本项目的招标范围和内容，中标人以招标文件规定的服务内容向采购人提供服务，采购人按双方约定的付款时间向中标人支付管理服务费。项目过程中所发生的水电气等能耗费用均由采购人承担。

5.2 本项目仅允许保安工作专业分包。分包承担主体应具备承担分包合同的专业资格（资质）或经营范围，并具备履约所必须的设备和专业技术能力。但中小企业享受中小企业扶持政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得分包或者转包给大型企业。

5.3 投标人拟在中标后将中标项目分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体不得再次分包。

5.4 分包不能解除中标人的任何责任与义务，分包承担主体对分包工程的质量和安全生产作业负责，中标人对分包工作内容承担连带责任。

5.5 中标人应与分包承担主体签订分包合同，并按照规定办理相关手续，分包合同应遵循相关法律、法规及行业管理要求。

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 合同履行过程中，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。

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，依照考核结果按实结算。

7.1.2 本项目合同总价不变，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。

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，按月根据考核情况支付相应的合同款项，次月起采购人自收到发票后 30 日内将资金支付到合同约定的供应商账户。

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。如发生迟延支付情况，应当支付逾期利息，且利率不得低于合同订立时 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

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

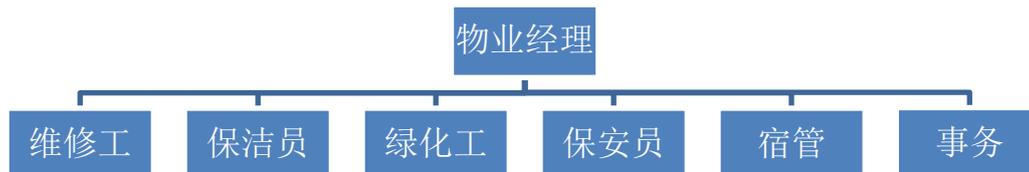
9.1 岗位设置一览表

序号	岗位名称	建议配置岗位数	能耗、设备与耗材要求	备注
1	物业经理	1	能耗费由采购人承担，设备与耗材由承包方承担	
2	维修工	7		
3	保洁员	24		
4	绿化工	9		
5	保安	18		
6	宿管	22		
7	事务（勤杂）	4		
合计人数		85		

说明：投标人的各岗位配置标准应满足招标岗位工作要求，且承诺为本单位职工。

9.2 组织架构、管理制度及管理团队要求

9.2.1 组织架构



9.2.2 管理制度

- (1)严格规范招标制度。按招标文件要求，规范服务类项目采购流程。
- (2)完善后勤保障各项制度建设，按制度规范行为。
- (3)加强日常工作监管：
 - ①学校物业公司在分管领导、办公事务部的领导、监督下进行工作。
 - ②每周定期召开例会，总结上周工作，沟通、协调本周工作。
 - ③不定时召开专项会议，进行专题讨论。
 - ④群众监督，每月对各服务公司工作进行监督。
 - ⑤每月定期召开办公考核会，对各服务公司进行考核。
 - ⑥定期召开联席会议，通过联席会议，分期进行工作总结和工作计划。
 - ⑦不定期参加后勤会议，对存在的问题进行现场沟通。

9.2.3 管理团队要求

- (1)相关工作经验 5 年以上。
- (2)一定的协调和组织能力，了解行业法规和要求。
- (3)参与重大项目的合同或标书的评审，编制新增项目的物业管理方案，参与新接管项目的验收工作。
- (4)组织本部门员工的专业技能培训；制定各专项规章制度,对本部门员工工作业绩予以评审；负责所属项目的物业管理的日常工作,并对部门员工进行业务指导。
- (5)自我监督与质量体系有关的程序操作,发现不合格时,及时采取纠正措施及适当的预防措。
- (6)检查监督各项业务计划(年度、季度、月度等)的实施情况并向上级报告，推广新的有效的管理方法,并总结分析,提出合理的建议。

9.3 各岗位具体服务要求

9.3.1 物业经理

(1)工作职责

- 1、全面负责所辖校区的物业管理工作；
- 2、根据公司总体规划，制订管理处年度发展计划和经营战略，报公司批准后实施；
- 3、管理处实行单独核算，自计盈亏，在公司规定的开支范围内管理处经理具有最终签字权；
- 4、建议管理处各部门主管的招聘、任免和奖惩；审核管理处其他员工的招聘、奖惩、辞退等；
- 5、以身作则、率先垂范、廉洁奉公，团结带领管理处广大员工，全力以赴完成管理处的各项工作和创“优”任务；
- 6、负责处理校区师生投诉，定期收集师生意见、建议，并反馈至各职能部门，必

要时要上报公司总经理或副总经理；

- 7、强化日常行政管理，努力提高服务质量和工作效率，减少师生投诉；
- 8、负责员工工作责任心和敬业精神教育，狠抓员工业务技能培训，努力培养和造就一支高素质的员工队伍；
- 9、及时检查、督促下属员工的工作质量和服务质量；
- 10、加强检查、督促校区清洁卫生工作；
- 11、广泛联系师生，重视师生的投诉，不断改进工作方法；
- 12、校区出现重大事故或发生异常情况，必须赶赴现场处理；
- 13、关心员工的工作、学习、生活及家庭，重视企业文化建设，不断增强企业的凝聚力；
- 14、强调安全，努力防范，保证托管区域治安、刑事案件发生率在控制范围以内；
- 15、严格开支，厉行节约，持续降低管理成本；
- 16、负责管理处质量管理体系的运行和实施；
- 17、负责制订下属员工培训计划，定期进行业务指导与业务技能培训；
- 18、负责组织员工参与校区文化活动。
- 19、与属地联动、做好疫情防控指挥。

(2)总体要求

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，立即向业主方主管部门报告。

(3)工作时间要求

日班（8小时工作制，有双休）

(4)人员自身要求

身体健康，工作勤劳，文化程度大专及以上学历；具有工作经验：五年以上；工作业绩：从事学校、酒店、小区物业或者商业物业管理工作的2年以上；管理能力：具有较强的管理能力和领导水平，熟悉任职岗位及下属岗位的各项业务及运作流程，能有效协调部

门之间运作和处理员工关系，善于处理员工关系，维护劳资双方利益。提供职称证书复印件（若有）。

9.3.2 维修工

①服务范围

校园内

②工作职责

- 1、服从上级的工作安排。
- 2、熟悉和了解管理处和部门的各项规章制度、管理目标以及各项考评标准。
- 3、掌握物业管理的有关知识，树立为业主服务的思想。
- 4、熟悉物业区域各类房屋的结构特点、使用要求以及其维修、养护的方法。
- 5、熟悉物业区域内设施、设备的种类、分布，掌握各类管道（地下、地上）的分布、走向、位置以及其维修及养护的方法。
- 6、每天对自己的责任区要巡视，发现房屋及设施、设备有损坏、隐患或其他不正常的情况，应及时报修或维修，确保设施设备能正常使用。
- 7、确保自己责任区内的地上、地下排污、雨水管道的畅通，每月检查一次，对于污水突然外溢的，应在半小时内组织疏通。化粪池充满达 80%以上，应及时上报主管，由主管联系有资质的的人员进行清理。
- 8、上门维修应做到态度热情，服务周到。
- 9、积极参加管理处组织的各项义务活动和物业管理专业知识的培训，努力提高自己的维修技能。
- 10、完成领导交办的其他工作任务。

③总体要求

建筑物日常维修、养护、管理（维修材料费由业主方承担）

- 1.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、无遗漏；墙地面有碎裂、断裂或缺损的，应及时联系建设单位，并督促组织实施修缮。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。做好零星维修接报修工作，并及时协调建筑单位及设备供应商完成各项零星维修任务。零星维修时间不超过 24 小时，回访率应为 100%。对房屋日常维修、养护记录完整。

公共设备维护、保养（维修材料费由业主方承担）

公共设备维护、保养的范围：电梯、泵房、配电房、给排水、覆盖管理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。专项设备招标期内均在设备供应商维保期内，中标单位需做好日常的沟通联系以及服务过程中的监管工作。

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（水箱清洗费用由业主方承担）；
- (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，水箱由业主委托专业单位每半年由清洗消毒，中标单位需保证无二次污染；对水箱清洗过程进行监管，并留存二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证；按要求对生活水箱、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、发现问题及时上报维保单位，并做好服务监管工作，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。及时发现故障，并联系相关单位进行修复，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；未经后勤管理处许可，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：

电梯日常养护以及维保由专业单位负责，中标单位需根据要求做好服务监管以及报修联系工作。

- (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、并对专业单位的维护、保养工作进行监管。
- (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（年检费由学校承担）。
- (4) 保持电梯轿厢（包括厢内）、并道、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，要求电梯准用证、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，接到报修应立即到现场查看并及时通知专业维保

人员到场及时排除故障。

3.机电、照明及自动化系统管理：

(1) 对管理区域内供电系统高、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；符合电气线路设计、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、以免影响正常教学生活秩序。

(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) 确保管理区域内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，联系相关单位及时更换。

(10) 负责管理区域内楼音源、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；管理和维护好管理区域内照明设施；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，同时动员和组织写字楼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：

消防系统日常维保由专业单位负责，中标单位需要做好日常服务监管以及故障报修工作。

(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材。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；由专业单位定期检查保养消防设备，中标单位负责服务过程中的监管，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；控制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，每年组织一次消防火灾演练。

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。

(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：督促专业维保单位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

空调系统日常维保由专业单位负责，中标单位需要做好日常服务监管以及故障报修工作。

(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，督促专业维保单位每年至少清洗、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周期送计检局校验；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，确定正常后方可投入运行；空调系统出现运行故障后，维修人员应在 10 分钟内到达现场发现故障原因，并及时联系维保单位实施维修，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》

(4) 工作时间要求

日班（8 小时工作制，有双休）

(5) 人员自身要求

身体健康，工作勤劳，维修人员持证上岗（电工需有高、低压证书），确保水电运行正常，确保排水、排污畅通，确保房屋设施得到有效保养和维护，对维保设备做到定期检查、定期保养、定期测试。

9.3.3 保洁

(1) 服务范围：校内

(2) 工作职责

- 1、负责指定区域的清洁、保洁和垃圾清运工作。
- 2、按照计划卫生要求做好本区域的计划卫生。
- 3、根据管理处的工作安排，协助做好本区域的服务工作。
- 4、负责消杀、灭虫工作。
- 5、完成上级交办的其他工作。

(3) 总体要求

(一) 环境卫生与保洁管理（保洁消耗材料由中标单位承担）

- 1、请专业清洁人员组建公共卫生清洁班，尽可能使用机械化设备用于路面保洁，每天打扫公共部分做到杂物、废弃物立即清理。
- 2、楼内垃圾实行袋装化，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。
- 3、管理区域垃圾实行分类收集（有机垃圾、无机垃圾、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、对人员出入频繁之地，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、抹净各楼层内公共教室、会议室、接待室、图书馆、休息室等室内的桌、椅台面、文件柜等家具。

12、定期清扫各楼天台、设备机房等部位。

13、清洗及保洁各楼层的洗手间、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、做好疫情防控保洁消杀。

18、指定办公室的保洁。

19、校区内水域保洁。

服务标准：建立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，要求每天有明确的督查记录，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。

绿化带及水域内无大件杂物，花台表面干净无污渍，水域内水质清澈，无漂浮物，无青苔等污垢，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。

公共教室、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，天停车场地面干净，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痰迹；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。

(二)垃圾清运、处理（由业主方与环卫部门签订合同）

1、垃圾清运、处理分为：生活垃圾（有机、无机、有害垃圾）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) 日常办公垃圾
- (2) 日常生活垃圾

3、垃圾清运、处理工作分为：

- (1) 每天定时清运、处理 2 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。垃圾分类处理实施。

(三)污水管理

1、管理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，并做好记录。定期对排水管进行清通、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。无瘀积、无蚊蝇繁殖。

(四)卫生管理（易耗品如捕鼠笼等包含在保洁材料内）

- 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；定期科学有效地对管理区域进行卫生消毒。在化学防治中注重科学合理用药，不使用国家禁用药品。

(4)工作时间要求

日班（8 小时工作制，有双休）

(5)人员自身要求

身体健康，工作勤劳，部分人员需要健康证

9.3.4 绿化

(1) 服务范围

校内

(2)工作职责

- 1、认真学习贯彻《中华人民共和国森林法》，提升熟悉，完成上级下达的绿化任务。
- 2、管理好校园内花房、花卉、树林及花坛的绿化工作，使校园内达到美化、香化、净化。
- 3、绿化员对树林、花草、花坛强化管理，对损坏树木者要奖惩兑现。
特别是刮风下雨时，应及时巡视校园内所有的树木，对损坏树木做及时的处理。绿化工具、药物、药具妥善保管，保证工作需要，如有丢失照价赔偿。
- 5、林区内不准种农作物，特别是高秆作物，禁止缠基上树，及时防止病虫害。道路两边绿篱每学期应进行两次修剪。
- 6、遵守校内各项规章制度，提升工作效率。听从指挥，服从分工。
- 7、做好办公楼租摆鲜花及领导办公室换花、评估检查、会议用花、办公楼门前四季换花工作，以及校园巡视工作。
- 8、花房内鲜花、盆景不得私自出售，盆景按实际价格扣除，凡未通过经理同意不得私自将花送人。
- 9、完成领导交办的其它工作

(3)总体要求

- 1、认真学习贯彻《中华人民共和国森林法》，提升熟悉，完成上级下达的绿化任务。
- 2、管理好校园内花卉、树木及草坪的绿化工作，使校园内达到美化、香化、净化。
- 3、绿化员对树木、草坪、花坛强化管理，对损坏树木者要奖惩兑现。
- 4、特别是刮风下雨时，应及时巡视校园内所有的树木，对损坏树木做及时的处理。
绿化工具、药物、药具妥善保管，保证工作需要，如有丢失照价赔偿。
- 5、林区内不准种农作物，特别是高秆作物，禁止缠基上树，及时防止病虫害。道

路两边绿篱每学期应进行两次修剪。

- 6、遵守校内各项规章制度，提升工作效率。听从指挥，服从分工。
- 7、做好楼宇内租摆鲜花及领导办公室换花、评估检查、会议用花、
- 8、办公楼门前四季换花工作，以及校园巡视工作。
- 9、完成领导交办的其它工作。

服务标准：保障和维护管护区域内生态林木、绿化安全，确保生态林、绿种数量不减少、质量不降低。做好阶段性养护管理，特别主要病虫害的防治。绿地、花坛等地要注意挑除大型野草；草坪要及时挑草、切边；绿地内要注意防冻浇水。租摆鲜花等确保鲜美存活。爱护、合理使用绿化工具，做好个人防护。

(4)工作时间要求

日班（8小时工作制，有双休）

(5)人员自身要求

身体健康，工作勤劳，需有绿化养护经验

9.3.5 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		√	
合计				

(2)工作内容

①服务范围

学校内部及学校围墙周边

②工作职责

- 1、保安队员需持证上岗并按规定着装、佩戴标志和巡逻执勤装备上岗、巡逻
- 2、上岗时必须着统一制服，特别是工作衣裤整洁，帽子端正。
- 3、负责对进出校门的车辆进行管理和疏导，保持大门的整洁和畅通，阻止推销员、商贩等外来无关人员进入校区，并阻止在校园门口 50 米以内设摊；
- 4、对进出校园的可疑人员和车辆进行盘查和查看，来人来访须通知到被访人，经被访人同意后方可进入（门卫指引方向），负责按工作规定要求，做好进出机动车辆的登记工作和人员来访的登记工作；
- 5、门卫室当值保安队员必须会熟练操作，并按规定使用和维护门卫设备，发现设备故障必须立即报修；
- 6、非学校教职员工、学生携带大件、贵重物品出入时，要进行询问，做好物品名

称和数量的登记;

7、熟悉各类报警业务范围以及报警电话的使用,一旦发生紧急情况,迅速处置报警;

8、门卫室内严禁出现值班人员脱岗、打瞌睡等现象,严禁从事与学校工作无关的事情;

9、保持门卫室内及门卫室外 50 米以内清洁整齐的环境,并做好每日工作情况及交接班记录。

10、根据治安情况,采取灵活机动的方式,适时调整巡逻路线、时间,巡逻中要注意提高警惕,做好自身防范;

11、巡逻时要注意观察可疑情况,发现重大涉嫌情况,在积极做好应对措施的同时,及时向派出所报告,扭获违法犯罪嫌疑人员,应及时扭送至派出所,防止嫌疑人逃脱或自身受到伤害。

12、做好每日工作情况及交接班记录。

13、负责清查在上课时间和熄灯休息后仍滞留在一些不该有学生的场所、负责检查并处理在校园内吸烟、酗酒、打架、男女不正当交往、乱丢垃圾、校内闲逛等违反学校规定的学生。

14、完成领导交办的其他工作任务。

③总体要求

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(设置 24 小时值班,每班 3 人)、边门(设置 24 小时值班,每班 2 人)、区域通道、围墙、公共走道交通及 24 小时保安、巡逻、值勤(设置 24 小时安全巡视,每班 4 人)。

2、校区外车辆以及来访人员通报、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。

13、每天负责教学楼内教室门开启和关闭,包括检查门、窗、空调、电扇、灯完好

以及开、关，检查粉笔配备。

14、在学校保卫处的指导下，按要求对管理区域内的消防设备设施进行定期的巡检（设置专人），发现损坏以及遗失的，及时报学校保卫处。

15、对整体校园进行 24 小时安全巡视，包括学校在建工地区域。

16、负责技防监控中心（应急指挥中心）、消防控制中心、微型消防站值班（设置 24 小时值班，每班 1 人）

17、做好疫情防控工作。

服务标准：建立保安、公共秩序等管理制度并认真落实，确保安全和正常的工作环境，严格证件登记，杜绝闲杂人员进入校区；建立教学楼开关门管理制度和服务标准。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。对管理区域安全状况进行 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，做好疫情防控工作。（保安人员的常用装备、易耗品包含在投标总价内）

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。

④工作时间要求

早、中、晚三班倒（小时工作制，做休）

⑤人员自身要求

保安参照“上海市保安服务行业协会”沪保协（2018）001 号文件，《2018 年度人力防范最低合同指导价》，并结合教育局实际情况，考虑三年内人力成本增长等因素），配置保安人员必须持有相关证书。

男性、身高 1.68 米及以上；年龄在 55 周岁以下、健康状况良好；

无刑事犯罪以及其他不良记录；无精神病史或影响保安工作的其他疾病。

9.3.6 宿舍管理

(1) 服务范围

校内

(2) 工作职责

1、熟悉公寓的平面布置和执勤点，巡逻路线；熟悉消防设施、器材的配置分布情

况及性能和使用要求；熟悉门卫业务；

- 2、负责维护公寓秩序，保证公寓秩序井然；
- 3、负责宿舍入、退住管理及钥匙管理
- 4、听从指挥，服从命令，严格按公司规定文明服务；
- 5、检查、监督公寓消防设施、器材的完好情况，确保能随时启用；
- 6、严格执行规章制度，密切注视公寓物资、人员进出情况；
- 7、按照规定的的时间和范围完成巡查任务；
- 8、着装整齐、举止端正、文明执勤、热情服务；
- 9、负责大件物品的出门条检查及登记手续；
- 10、监督、检查学生宿舍内消防状况，及时处理违规用火、用电；
- 11、与学生保持密切联系，以便就安全事宜经常交换意见及互通信息；
- 12、接受学生投诉报事报修并及时处理；
- 13、完成上级领导安排的其他工作任务。

(3)总体要求

学生公寓管理（日常消耗材料由中标单位承担）

- 1、委派管理人员，做好各楼栋的管理工作；
- 2、宿舍内的学生管理，体现“三服务”：服务学生、服务老师、服务教学；
- 3、配合完成新生入学接待等工作，以及因学生毕业，宿舍调整后房间的保洁、床铺整修及零星搬迁工作；
- 4、按照业主方的要求，及时完成学生的宿舍卫生检查及评比工作；
- 5、配合做好园区内的文化活动建设；
- 6、负责做好单身教师公寓以及研究生公寓日常管理服务工作。
- 7、负责做好学生公寓楼内各类设备设施的接报修工作，并按学校要求将报修项目及时上报学校统一报修平台。

服务标准：做好宿舍日常管理，宿舍管理人员严格培训，服务态度文明规范；按要求执行宿舍管理规定，做好学生宿舍管理工作，严防男女混宿宿舍区；做到各宿舍管理室。单身教师公寓提供不低于三星级宾馆的服务标准，报修及时率 100%。

(4)工作时间要求

日班（8小时工作制，有双休）或早、中、晚三班倒（小时工作制，做休）

(5)人员自身要求

- 1.具备一定的宿舍管理以及行政管理知识；
- 2.具备较强的沟通协调与语言表达能力；
- 3.工作认真、细致，具有责任心；

9.3.7 事务员

(1) 服务范围

校内

(2) 工作职责

- 1.必须留意节约用水、用电。
- 2.及时做好各办公室、会议室、多功能室、微机室、校长室、教诲处、老师阅览室

的卫生，办公楼走廊、楼梯卫生，并做好各办公室的报刊整理上架工作。

3.每天负责及时开关老师办公室、广播室门窗，教学楼、办公楼有关铁门。

4.学校有会议时，要负责供给开水，清洗好杯子，多功能室开放时也要负责供给开水，并及时搞好卫生。

5.全面负责楼内公共资产和设备设施等日常管理工作，注意教学设施运作情况并保管好教学区域的教学设施。

6.完成领导交办的其他工作任务。

(3) 总体要求

(一)会议服务（易耗品如茶叶等由中标方提供）

为管理区域内举办的各类会议、活动提供服务

（1）会场布置、会议材料复印、发放，与会人员登记、会议礼仪接待、引导服务等。

（2）视频、音响保障。

（3）会议期间开水供应及相关服务

（4）会议后会场整理、保洁服务

服务标准：建立会议室管理制度，制订会议服务规程并认真落实，做好会议室的音响服务，礼仪接待周到、规范。保证会议期间茶水供应并定时续水，会前会后打扫室内卫生，保持室内整洁，会场布置及时。（学校主要会议场所为学术交流中心、图文信息中心）

(二)公共关系管理

1、主动联系管理区域内水、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、主动联系管理区域内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，与校区整体设计相呼应。

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。

(三)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：所有有关管理区域管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交业主方。

(四)勤杂服务

1、负责学校体育馆管理工作，包括 12 小时值班，控制人员进出，场馆安全巡视等工作。

2、负责项目快递收发与重点科室的物资运送。

(4) 工作时间要求

日班（8小时工作制，有双休）

(5) 人员自身要求

身体健康，工作勤劳、仔细，熟悉电脑操作、熟练运用各类办公软件

9.3.8 其他要求

①中标人为本项目配备的所有服务人员都需经过岗前培训合格后才能上岗。

②投标人提供整体现场管理策划、具体实施方案、日常服务措施与达标承诺、管理机构及考核制度、规章制度、人员培训与突发事件应急预案、防止交叉感染、消毒隔离措施方案、项目负责人资历证明、拟投入本项目的人员情况资历证明、管理经理、其他相关资质等。

③投标人应具备建立信息化管理平台的能力，能提供实施信息化管理学校项目运行数据、软件运行界面。

④中标人需严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转。

⑤中标人需严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）和住房公积金。

⑥中标人需自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由服务公司全部负责；服务公司应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

A、全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求标准给员工加班薪资。

B、所有服务人员在入校服务时必须经体检合格后才能上岗。

C、中标人应购买公众责任险和员工的意外保险。

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。

(7) 同时，在疫情期间，需配合采购人按照上海市最新防疫规定及时跟进相关措施。

11 考核管理办法和要求

(1) 考核形式：由采购人按季度进行考核。

(2) 考核标准：依据考核结果，按得分高低分为好、较好、及格、差四个满意度调查结果，考核结果为“较好”或者“及格”应及时整改并将暂停支付物业费用，直到整改至“好”后恢复支付；考核结果为差的或因物业管理不善造成事故的将终止合同。

考核分	评分依据	等级
90分以上	1. 环境卫生按照规定要求定点定人，各规定场所时刻保持干净整洁； 2. 全年安保无责任安全事故； 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. 环境卫生按照规定要求定点定人，各规定场所保持干净整洁； 2. 全年安保无责任安全事故； 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. 环境卫生按照规定要求定时定点清扫，各规定场所基本干净整洁； 2. 全年安保无较大安全事故； 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. 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； 2. 全年安保发生一起以上重大事故； 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

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基本配置要求，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，其投标报价应包括管理费、人工、日常维修（包括日常巡检、例保、小修）、清扫用设备、耗材、售后服务等费用。

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》中报出对应服务期限的投标价格即可。

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	包括工具、材料、耗材等费用		

项目		要求	分项报价
3	其他	项目实施过程中发生的不可预见的费用	
4	管理费、利润和税费等	包括办公设备等费用等和按国家及上海市规定缴纳的税费	
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、保绿人员、维修人员、宿管人员、事务人员）费用的组成。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“响应文件格式”），反之，视作非中、小微企业，不具备参与投标资格。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中各方均应为中小企业，并按本款要求提供《中小企业声明函》。

★15.2 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 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。