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，以及招标人制定的物业服务等标准。

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 本项目若涉及餐饮服务内容，则应满足以下条件：（本项目不适用）

1.6.1 投标人应按许可范围依法经营；如为学校餐饮采购项目，投标人应具有食品经营方面的资格（资质）。

1.6.2 中标人需负责与有关部门和单位协调，协助配合采购人办理与餐饮服务相关的项目申报、审批、核准、备案许可等手续，为采购人的餐饮服务提供必要的工作条件。

1.7 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。

★1.8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：锦安东路物业人员服务费

**3物业基本情况**

3.1锦安东路办公区位于上海市浦东新区锦安东路475号，是浦东新区部分委、办、局机关办公的场所，入驻机关工作人员600 人左右。

3.2办公区共有4幢大楼，分别为1、2、3、4号楼，其中1号楼和2号楼地上4层，3号楼和4号楼为7层，地上建筑面积共15865.12㎡，地上机械式车库共有停车位108个；地下层为停车库，建筑面积5694.2㎡，可停车99辆。车辆人员出入共有4个大门，其中3个位于锦安东路，1个位于龙阳路。

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

4.2 项目招标范围及内容

对浦东新区锦安东路475号办公区实施全天候安保服务，并对其所有的建筑物、装饰物、地上地下停车场，以及所有的设备、设施、办公器具和办公场所及办公区域外环境实施设备维护运转、房屋维护、保洁、会务等管理服务。

4.3 本项目服务期限：一招三年，合同一年一签，经考核合格续签下一年合同。第一年服务期限暂定自2023年5月1日起至2024年4月30日止，具体以合同签订为准。

**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”的含义是指：采购人按双方约定的物业员工人数，每月向中标人支付物业管理费（物业管理费包括人员成本、企业管理费、管理酬金及税金4项费用；其中人员成本包括员工工资、工作午餐、服装费、福利费、社保金和公积金等6项费用）。物业管理服务过程中所需的易耗品、工具均由采购人提供；水、电等能耗及所有设施设备运转过程中所发生的维修材料费由采购人承担。

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；如有不明确或不一致之处，以就高原则为准。采购人和中标人不得再订立背离合同实质性内容的其他协议。

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，一次招标，三年沿用，分三个年度分别签订合同。采购人每年度对中标供应商的工作进行考核，考核通过的，双方续签下一年度合同。如中标供应商年度考核未通过，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，依照考核结果按实结算。

7.1.2第一年度的合同价即中标价。自第二年度起，中标服务单价中除社保金最低缴纳基数、公积金缴纳下限标准和员工最低月工资标准随国家政策调整而相应变动外，其余费用标准不变。变动部分经核算后计入当年度的合同价中，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国定假日除正常值班外，因采购人临时需要安排加班的，加班费由采购人根据国家规定，按加班实际情况直接支付给加班的员工。平时或双休日，根据采购人需要进行加班的，须事先报批，酌情安排加班费。

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，原则上每月发放一次，先服务，后支付。每月支付的金额为合同总价减去合同价的1%（用以考核）除以服务期12个月后的平均数。

7.2.2采购人将对中标人的员工服务费（工资、工作午餐费、服装费、福利费、社保金、公积金等）发放情况进行全过程监督。

7.2.3中标人须每月如实提交员工服务费发放清单一份。

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**

8.1国家和市政府颁发的有关物业管理的法律、法规、标准和规范性文件。包括但不限于：

8.1.1《物业管理条例》中华人民共和国国国务院令第379号；

8.1.2《物业服务定价成本监审办法（试行）》发改价格（2007）2285号；

8.1.3《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）；

8.1.4《上海市住宅物业服务规范》（沪房物业〔2018〕51号）

8.2 预算单位（使用单位）的现场实际情况；

8.3 《浦东新区机关集中办公点物业服务作业标准（2.0）》；

8.4本项目招标文件、实施单位投标文件和双方确认的其他相关文件等。

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  （最低要求） | 备注 |
| 1 | 管理岗位 | 项目经理 | 1 | 需具备10年以上工作经验及5年以上物业工作经历，如有物业管理相关证书，可提供。 |
| 内勤仓库 | 1 |  |
| 2 | 工程部 | 主管 | 1 |  |
| 高压电工 | 3 | 需持高低压电工操作证 |
| 低压电工 | 1 | 需持高低压电工操作证 |
| 给排水 | 1 |  |
| 房修 | 2 |  |
| 维修电工 | 1 |  |
| 3 | 会务部 | 主管 | 1 | 需持健康证 |
| 会务 | 3 | 需持健康证 |
| 4 | 保洁部 | 主管 | 1 |  |
| 楼层保洁员 | 8 |  |
| 外围保洁员 | 3 |  |
| 5 | 保安部 | 主管 | 1 | 需持保安员证 |
| 门岗秩序维护 | 12 | 需持保安员证 |
| 巡视 | 6 | 需持保安员证 |
| 监控 | 8 | 需持有“消防设施操作员”职业资格证书 |
| 立体车库管理 | 2 | 需持特种设备作业人员证 |
| 合计数 | |  | 56 |  |

**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、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

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；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；加强设备、工具和易耗品管理，建立突发事件应急预案、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。

9.2.3 管理团队要求

（1）树立正确的物业管理观念，以“服务至上，客户第一”为管理宗旨，不断提高良好信誉、不断加强科学管理，做好服务工作。

（2）无等级安全事故，无工伤伤亡事故，无因工作不当造成建筑和设备设施严重损坏事故。

（3）无脏乱现象和卫生不洁死角，无严重责任疏漏事故。

（4）优质服务，规范服务，提供方便、及时和舒适的人性化服务，让业主满意，机关干部满意。

9.3 各岗位具体服务要求

9.3.1 管理人员

9.3.1.1工作职责：统管本服务项目相关事宜，做好内部管理工作。

9.3.1.2总体要求：全面负责本项目相关工作，组织实施各项管理工作；履行服务合同的约定及采购人的决定，完成管理工作目标；负责各部门岗位及工作的调配，以及各项规章制度的修订和定岗、定责、定员工作；拟制各项服务工作的应急预案（包括但不限于防台防汛、传染病防控、断水、断电、火灾等），方案需实用具有可操作性，及时处理每一项紧急状态与紧急事故，并做好善后与防范工作；制定设备年度的修理与维护保养计划、维修工作细则，并组织实施；制定会务服务的详细计划和方案，对会务用品审核把关，保障会务服务工作有序进行；制定年度安全生产工作计划；制定培训计划，并定期进行安全和包括消防演练在内的各项技能培训；负责督促员工严格按照工作流程进行工作；对工作执行情况进行巡视检查，并给予指导和帮助；检查、督导各岗位人员工作情况，包括到岗情况、仪表仪容、风纪风貌、岗位职责履行情况等，合理安排、协调各项工作的开展；负责专业设备技术管理及运行和维保工作的检查、指导；指导督促员工严格按照各项设备操作规程及运行管理要求执行，确保设备的正常安全运行，延长使用寿命；协调并解决工作中出现的问题、矛盾；负责员工的政治思想工作，组织各项工种人员进行技术培训，文化学习等活动，定期对各项人员进行业务考核以及安全生产教育工作；负责安排新进员工的岗位培训和带教，增强凝聚力，加强班组培训精神文明建设；负责接听电话，及时分配报修等任务；负责物料库存管理，制定每月物料采购计划；制定并落实节假日值班人员名单；负责员工资料、必要物耗、办公用品等数据的汇总、统计；负责起草工作报告等书面材料；完成采购人交办的各项工作；定期向采购人汇报工作近况，及时反馈重大事件等。

9.3.1.3工作时间要求：上班时间不晚于8:00，下班时间不早于17:30。

9.3.1.4人员自身要求：原则上不超过国家法定退休年龄；身心健康；无违法犯罪记录；具备大专及以上学历；具备组织协调能力；具备较强的服务意识与责任感；能够熟练使用Word、Excel等Office软件；具备一定的文字能力；工作认真、负责、踏实、仔细；其中，项目经理需具备10年以上工作经验及5年以上物业工作经历，如有物业管理相关证书，可提供。

9.3.1.5其它要求：无。

9.3.2工程

9.3.2.1现有设备清单

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **电梯设备** | **设备名称** | **规格型号** | **制造厂商** | **安装地点** | **数量** | **备注** |
| 1 | 曳引式电梯 | P14 W(1050)-CO 105- 8S/ 5F | 东芝电梯（中国） | A、B楼 | 2台 |  |
| 2 | 曳引式电梯 | P14 W(1050)-CO 105- 8S/ 8F | 东芝电梯（中国） | C、D楼 | 4台 |  |
| 3 | 厨房货梯 | BOTOHO/200 | 北京北创恒基电梯有限公司 | D楼 | 2台 |  |
| **消防设备** | **设备名称** | **规格型号** | **制造厂商** | **安装地点** | **数量** | **备注** |
| 1 | 湿式报警阀 | ZSFZ-150 | 金盾 | B1层 | 4台 |  |
| 2 | 信号蝶阀 | ZSFZ-16Z-100 | 金盾 |  | 14台 |  |
| 3 | 信号蝶阀 | ZSFZ-16Z-150 | 金盾 | B1层 | 8台 |  |
| 4 | 水流指示器 | ZSJZ-100 | 金盾 | B1层 | 22台 |  |
| 5 | 水流指示器 | ZSJZ-150 | 金盾 | B1层 | 3台 |  |
| 6 | 直立式上喷头 | ZSTA-15-68 | 金盾 |  | 2436台 |  |
| 7 | 易熔合金喷头 | ZXPX-15-74 | 金盾 |  | 30台 |  |
| 8 | 稳压泵 |  | 双轮 | B1层 | 1台 |  |
| 9 | 喷淋泵 | XBD7.2/35—125L |  | B1层 | 2台 |  |
| 10 | 输入模块 | HJ1750 | 松江 |  | 78台 |  |
| 11 | 短路隔离器 | HJ-1751 | 松江 |  | 26台 |  |
| 12 | 输入输出模块（多线） | HJ1807 | 松江 |  | 9台 |  |
| 13 | 输入输出模块（总线） | HJ1825 | 松江 |  | 217台 |  |
| 14 | 电话分机 | HY5716B | 松江 |  | 32台 |  |
| 15 | 火灾显示盘 | JB-YX-252A | 松江 |  | 26台 |  |
| 16 | 手动报警按钮 | J-SAP-M-05 | 松江 |  | 53台 |  |
| 17 | 点型智能感温探测器 | JTW-BCD-3005A | 松江 |  | 351台 |  |
| 18 | 点型智能光电感烟探测器 | JTY-GD-3002C | 松江 |  | 643台 |  |
| 19 | 消火栓按钮 | J-XAPD-02A | 松江 |  | 103台 |  |
| 20 | 声光报警器 | YA9204 | 松江 |  | 99台 |  |
| 21 | 消火栓箱 | 700\*1800\*240 | 扬子 |  | 103台 |  |
| 22 | 消控主机 | JB-3208G | 松江 | 1层 | 1台 |  |
| **生活水设备** | **设备名称** | **规格型号** | **制造厂商** | **安装地点** | **数量** | **备注** |
| 1 | 潜污泵 | 65JYWQ37—13—1600—3 | 双轮 | B1层 | 4台 |  |
| 2 | 潜污泵 | 65JYWQ30—10—1400—2.2 | 双轮 | B1层 | 16台 |  |
| 3 | 生活水泵 | AAB12/0.50-2-4；Q=12M³/h，H=50M，N=4KW | 上海宝力 | B1层 | 2台 |  |
| 4 | 消防泵 | XBD5.0/20-100L | 双轮 | B1层 | 2台 |  |
| 5 | 喷淋水泵 | XBD7.2/35-100L | 双轮 | B1层 | 2台 |  |
| **强电设备** | **设备名称** | **规格型号** | **制造厂商** | **安装地点** | **数量** | **备注** |
| 1 | 变压器 | SCB11-1000/10 | 许继电气 | D栋1层 | 1台 |  |
| 2 | 变压器 | SCB11-1250/10 | 许继电气 | D栋1层 | 1台 |  |
| 3 | 变压器柜 | 变压器柜 | 正泰电气 | 1层 | 1台 |  |
| 4 | 变压器柜 | 变压器柜 | 正泰电气 | 1层 | 1台 |  |
| 5 | 智能直流屏 | GZDW-40ah/110V | 南昌赣亚 | 1层 | 1台 |  |
| 6 | 计量柜 | PJ2FK-1-10-1 | 上海大华 | 1层 | 2台 |  |
| **空调设备** | **设备名称** | **规格型号** | **制造厂商** | **安装地点** | **数量** | **备注** |
| 1 | 空调室内机（嵌入式） | AUQA056GLCH | 富士通将军 | A栋 | 6台 |  |
| 2 | 多联室外机 | AJQ1080LBLH | 富士通将军 | D栋 | 4台 |  |
| 3 | 多联室外机 | AJQ1350LBLH | 富士通将军 | D栋 | 1台 |  |
| 4 | 多联室外机 | AJQ400LBLH | 富士通将军 | D栋 | 1台 |  |
| 5 | 多联室外机 | AJQ450LBLH | 富士通将军 | A栋 | 3台 |  |
| 6 | 多联室外机 | AJQ560LBLH | 富士通将军 | A栋 | 11台 |  |
| 7 | 多联室外机 | AJQ680LBLH | 富士通将军 | C栋 | 7台 |  |
| 8 | 多联室外机 | AJQ730LBLH | 富士通将军 | C栋 | 1台 |  |
| 9 | 多联室外机 | AJQ850LBLH | 富士通将军 | C栋 | 2台 |  |
| 10 | 一拖一风管机 | ARQG45LMLB | 富士通将军 | D栋 | 4台 |  |
| 11 | 空调室内机（风管式） | ARQJ050GLCH | 富士通将军 | C栋 | 2台 |  |
| 12 | 空调室内机（风管式） | ARQJ056GLCH | 富士通将军 | C栋 | 6台 |  |
| 13 | 空调室内机（嵌入式） | ARQJ063GLCH | 富士通将军 | D栋 | 3台 |  |
| 14 | 空调室内机（风管式） | ARQJ071GLCH | 富士通将军 | C栋 | 16台 |  |
| 15 | 一拖一挂壁机 | ASQG09LMCC | 富士通将军 | D栋 | 3台 |  |
| 16 | 空调室内机（嵌入式） | AUQA056GLCH | 富士通将军 | B栋 | 31台 |  |
| 17 | 空调室内机（嵌入式） | AUQA071GLCH | 富士通将军 | A栋 | 35台 |  |
| 18 | 空调室内机（嵌入式） | AUQA080GLCH | 富士通将军 | B栋 | 33台 |  |
| 19 | 空调室内机（嵌入式） | AUQA090GLCH | 富士通将军 | A栋 | 15台 |  |
| 20 | 空调室内机（嵌入式） | AUQA100GLCH | 富士通将军 | C栋 | 12台 |  |
| 21 | 空调室内机（嵌入式） | AUQA112GLCH | 富士通将军 | C栋 | 8台 |  |
| 22 | 空调室内机（嵌入式） | AUQA125GLCH | 富士通将军 | C栋 | 9台 |  |
| 23 | 空调室内机（嵌入式） | AUQA140GLCH | 富士通将军 | D栋 | 16台 |  |
| 24 | 空调室内机（嵌入式） | AUQB028GLBH | 富士通将军 | A栋 | 32台 |  |
| 25 | 空调室内机（嵌入式） | AUQB036GLBH | 富士通将军 | A栋 | 57台 |  |
| 26 | 空调室内机（嵌入式） | AUQB045GLBH | 富士通将军 | A栋 | 58台 |  |
| 27 | 一拖一嵌机 | AUQG24LVLB | 富士通将军 | D栋 | 1台 |  |
| **弱电设备** | **设备名称** | **规格型号** | **制造厂商** | **安装地点** | **数量** | **备注** |
| **1** | 室外枪式摄像机 | 松下WV-SPN53DH | 松下 | 园区室外 | 33台 |  |
| **2** | 室内枪式摄像机 | 松下WV-SPN31DH | 松下 | 地库 | 24台 |  |
| **3** | 室内半球摄像机 | 松下WV-SFN31DH | 松下 | 室内 | 238台 |  |
| **4** | 64路网络硬盘存储服务器 NVR | 松下WJ-ND400K/CH | 松下 | D栋1层 | 7台 |  |
| **5** | UPS主机 | CK15KS | 山特 | D栋一层监控室 | UPS主机 |  |
| **6** | 网络硬盘存储服务器扩展柜 | 松下WJ-ND400 | 松下 | D栋1层 | 5组 |  |
| **7** | 入口通道车牌识别仪（套件） | RF-RV140 | 杭州立方 | 园区入口 | 1套 |  |
| **8** | 速通门（普通型闸机） | HW001 | 昊威 | 2号门 | 3套 |  |
| **9** | 电脑 | I3 | 联想 | D栋1层 | 1台 |  |
| **停车设备** | **设备名称** | **规格型号** | **制造厂商** | **安装地点** | **数量** | **备注** |
| **1** | 四层升降横移式停车设备 | PSH-11型 | 上海百格达停车设备 | 园区室外 | 1 | 108车位 |
| **太阳能设备** | **设备名称** | **规格型号** | **制造厂商** | **安装地点** | **数量** | **备注** |
| **1** | 太阳能集热器 | φ58×1800mm/50 | 瑞美（中国）热水器有限公司 | D栋 | **20组** |  |
| **2** | 燃气热水炉 | G100-400 | 瑞美（中国）热水器有限公司 | D栋 | **2台** |  |
| **3** | 热水回水泵 | PH-101E | 瑞美（中国）热水器有限公司 | D栋 | **2台** |  |
| **4** | 供水变频泵 | SMI10-3 | 瑞美（中国）热水器有限公司 | D栋 | **2台** |  |

9.3.2.2工作内容

(1)服务范围：为锦安东路办公区大楼提供设备设施运行维护保障服务、房修服务。

(2)工作职责：负责保障锦安东路办公区大楼各项设备设施正常运行及房屋修补、门窗桌椅修理等。

(3)总体要求：保障物业服务区域内建筑物安全和正常使用，建筑物及其附属件重要部分的完好率达100%；制定日常维保计划、季节性维保计划、中长期维保规划方案、大修、中修、小修方案，对房屋及门窗桌椅破损等一般小修不过夜，较大修理三天之内修复；接到报修后，10分钟内到现场处理，水、电等急修项目以及一般修理项目均当日处理完毕，并及时答复报修人；针对设施设备特点，制定科学、严密、切实可行的运行制度，做好日常运行、维修、养护和管理工作，并做好记录；加强维护保养工作，一般设施设备（系统）的完好率、正常率、合格率等各项指标达99%以上，重要设施设备（系统）的完好率、正常率、合格率等各项指标达100%；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，维修满意率应达95%，接报修率达100%；做好地下管网设备设施维护管理工作，定期检查疏通，确保供水、排水、排污等管网畅通；按计划、按要求对设备定期检测、测试；落实各类节能和节约资源措施，对各项能耗数据抄见、计量、统计、汇总等，并及时向采购人提供书面报告；积极主动配合机关节能降耗工作，根据相关规定，减少设备待机能耗，节约使用能源，提高设备的功效比，减少故障；对维保服务外包的设备（包括并不限于电梯、立体车库、监控系统、消防系统、弱电系统、停车系统、道闸系统等专业设备），维保全过程安排专人现场跟踪质量监督管理，做好维修记录，保质保量，确保维保服务外包设备安全正常运转；按时对设备进行巡视、检查，观察各项设备运行状况，及时处理接报修工作，发生突发问题时实施应急预案；每日对大楼巡检，主动发现问题并加以修理；认真钻研技术，提高技术水平，确保作业质量合格；作业期间严禁吸烟，做到安全施工；待人礼貌，服务耐心；遇无法处理或职责以外的问题，及时向管理岗位反馈。

(4)工作时间要求：可轮班，保证每日7:00至19:00岗上有人。

(5)人员自身要求：原则上不超过国家法定退休年龄；身心健康；无违法犯罪记录；具备相关工作经验，其中具备3年以上相关工作经验的人员不少于岗位数的80%；凡国家有关法规规定必须持证上岗的，应持有相应资格证书（高低压电工需持有高低压电工操作证）。

(6)各工作点具体工作要求：各类设备无等级安全事故设备责任事故；保证供配电系统24小时正常运行，确保设备处于通风、干净、干燥环境，各楼层设备机房清洁整齐，无杂物堆放；确保电梯正常运行，安全措施齐全有效，发生故障5分钟之内到现场；所有空调运行正常，专人负责，每天巡视，并做好记录；地下层水泵房环境整洁；供排水系统通畅，无大面积跑水、积水、长时间停水事故，若遇计划停水，及时发出预告；每月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、消防装置与器材完好；各类设施设备机房整洁、有序；房屋外观无破坏立面，无改变使用功能、乱搭建、通道随意占用等现象，屋顶整洁、有序；室外道路地坪无明显长裂痕；停车场地保持平整，无积水；室内墙面和地坪无大面积污渍，起壳、起泡、无残缺，吊顶无残缺；室内外门锁保持开启灵活，配件齐全，无脱落、无残缺；落水管、下水道、污水管和化粪管道等排放畅通，无堵塞，井盖完好无损；接到投诉后，立即调查核实，提出处理意见，并解决投诉问题。

(7)其它要求：员工队伍年龄结构比较合理，岗位与专业所长对口，且配置人员宜一专多能。

9.3.3 保洁

(1)服务范围：为新区锦安东路办公区提供清洁卫生服务。

(2)工作职责：负责锦安东路办公区的清洁卫生等。

(3)总体要求：负责各楼层公共区域通道、卫生间、茶水间、消防通道楼梯、电梯等处的清洁工作；负责包括停车场等在内的室外及地下层等区域清扫工作；定期巡视各区域清洁情况，及时清洁整理；及时处理管理岗位派发的任务；清楚垃圾分类要求，分类驳运规范，分类容器摆放规范，内容物分类正确；开展“零干扰”保洁工作，完成各类保洁应急处置工作；发现职责以外的问题及时向管理人员或其他相关物业部门报修。

(4)工作时间要求：可轮班，保证每日7:00至17:30岗上有人。

(5)人员自身要求：原则上不超过国家法定退休年龄；身心健康；无违法犯罪记录。

(6)各工作点具体工作要求：保持大堂整洁光亮，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；保持走廊、茶水间、通道、电梯和楼道等部位清洁、光亮，无污迹，无脚印，无污渍，无浮灰；地毯定期清洗、吸尘，保持干净，无污渍，无垃圾；保持茶水间整洁，保证饮用水供应；卫生间无水迹，无杂物，无异味；墙面四角保持干燥，金属器具保持光亮，无浮灰，无水迹，无锈斑；卫生用品齐全，卫生间内空气清新；保持地下室无堆积垃圾和杂物，地面无灰尘，无垃圾，库内空气清新，无异味，定期喷洒药水；屋顶、广场、阶梯、车道、停车场、指示牌、废物箱定期保洁，无杂物，无垃圾，无纸屑，无烟蒂，无浮灰，无污物；围廊立柱、墙面四角无灰尘，无蛛网，保持干净；如遇雨、雪天气，在大堂进出口铺设防湿防滑地毯并竖“小心防滑”告示牌，雨后、雪后两小时内保持地面无杂物、无积水；配合做好环境卫生宣传教育，做好卫生设施维护管理；接到投诉后，立即调查核实，提出处理意见，并解决投诉问题；根据处理情况，汇报结果，及时进行整改，特殊情况实行回访制度。

(7)其它要求：如遇节假日、双休日业主有特殊需求，须根据实际情况照常提供服务，且服务标准不得降低。

9.3.4 保安

(1)服务范围：为新区锦安东路办公区提供安全保障服务。

(2)工作职责：实施全年365天昼夜值守，人防、技防密切配合，及时消除隐患，确保锦安东路办公区安全、有序、高效运转。

(3)总体要求：全体保安人员在工作时着装统一、仪表整齐、操作规范、文明用语、礼貌服务；实施全年365天昼夜值守，负责门卫验证、来访登记、跟踪服务、指挥有证车辆有序进出与停放、巡逻检查、消防安全检查、信访劝阻疏导等各项工作；通过锦安东路办公区消控、监控设备设施等技术防范手段，包括火灾自动报警、燃气泄漏报警、消防水喷淋、各种类型灭火机、应急广播等消控系统，以及摄像监控、防盗报警、周界报警、车库管理、门禁、人员进入自动识别等监控系统等，履行每日24小时的监控值守职责。

(4)工作时间要求：全年昼夜值班。

(5)人员自身要求：原则上不超过国家法定退休年龄，且整体年龄结构较为合理；身心健康，身强力壮；无违法犯罪记录，经公安管理部门指纹采集合格；需有一定的保安管理工作经验，持有公安管理部门认可的上岗证（保安员证），监控岗位还需持有“消防设施操作员”职业资格证书，立体车库管理岗位需持特种设备作业人员证；经过培训方可上岗。

(6)各工种（工作点）具体工作要求：加强安全保卫，认真值守，规范服务，做到认真值勤，热忱服务，确保无等级爆炸、火灾、破坏、盗窃事故和无责任疏漏事故；进驻浦东新区锦安东路办公区的保安队员必须严格组织政审，派驻队员身心健康、无不良记录；加强思想政治工作，教育员工严格遵纪守法，优质服务；负责浦东新区锦安东路办公区昼夜24小时保安工作的全部任务，采取固定值守和流动巡视相结合的方式，加强各个入口、停车场、治安死角等重要区域的安全防范，认真详细做好值班记录；定期巡视、查验、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。对前来联系工作的人员须进行询问、引导、解答，态度热情、举止文明，严防闲杂人员进入；对大件物品出门须进行登记和检查；遇群众信访，及时、积极主动地配合有关部门，做好劝说、劝阻和疏导工作；指挥车辆安全通行和停放，保证环境有序和道路畅通；对闭路监控系统、防盗报警系统、周界报警系统、火灾报警系统等设施进行每日24小时监控，并做好监控记录台账；发现隐患及时排除，如有重大案情，须立即报警，保护好现场，同时做好详细记录备案；乙方队员在值勤中，认真履行防火、防盗、防窃等职责，不脱岗、不离岗；如因责任心不强或工作疏忽或违章操作致使甲方造成爆炸、火灾、盗窃等事故，应承担经济责任及法律责任；爱护采购人配置的设备和安保工具；消控室座机接听服务。

(7)其它要求：上岗期间须穿戴经采购人认可的有明显标识标志的保安制服。

9.3.5 会务

(1) 服务范围：为新区锦安东路办公区提供会务服务。

(2) 工作职责：保持服务人员应有的仪表仪容，严格遵照工作流程做好各项会务服务工作。

(3) 总体要求：按要求提供会议室的热水、茶杯等用品；迎候与会人员，提供倒茶水等服务；及时清洗消毒和保管接待用品，定期消毒话筒等；迎送上级领导和重要宾客；做好会议室日常保洁；做好会议室的布置和服务保障工作；人员上岗前应进行培训，培训内容包括法律法规、职业道德、岗位业务知识等，培训合格后方可上岗。

(4) 工作时间要求：上班时间不晚于8:00，下班时间不早于18:00及会议结束，如晚间有会议需照常服务至会议结束。

(5)人员自身要求：女性；40周岁以下，容貌体形端正、身心健康，且持有健康证；无违法犯罪记录；有相关会务、礼仪接待工作经验，具备中专及以上学历。

(6)具体工作要求：仪表整洁，操作规范，用语文明，微笑服务；接到会议通知，提前进入会议室，做好会议准备工作，发现问题及时通知相关人员进行检修；如有特别要求，按要求执行。会议开始前在会议室门口迎候客人到达，做到精神饱满，仪容、仪表端庄大方，微笑迎客；迎客入座，按时提供茶水；会议结束时，服务员应立即开启会议室大门并在门口立岗送客；检查会议室内是否有客人遗忘的物品，如有应及时交还客人或交管理岗位处理；散会后，关闭室内照明、空调等电器开关，关闭门窗，清理桌上的资料、茶杯、饮料等物品并送入盥洗室清洗、消毒；无会议期间，须对会议室进行日常打扫工作。

(7) 办公区会议室分布情况:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 会议室地点 | 用途 | 数量（间） | 接待人数/间 |
| 3号楼2楼 | 接待室 | 1 | 10人 |
| 3号楼2楼 | 小型会议室 | 2 | 15人 |
| 3号楼2楼 | 中型会议室 | 4 | 25人 |
| 3号楼2楼 | 报告厅 | 1 | 100人 |

(8)其它要求：若遇节假日、双休日有重大会议或活动，需根据管理岗位的安排照常提供服务，且服务标准不得降低。

**10 安全文明作业要求和应急处置要求**

10.1 安全文明作业要求

10.1.1投标人及其劳务分包商应具备上海市或有关行业管理部门规定的在本市进行相关服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

10.1.2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。

10.1.3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。

10.1.4 建立健全安全生产工作责任体系和组织管理网络，建立安全生产监管制度，配备专职安全监管人员，对施工作业安全进行现场监督；按照“横向到边，纵向到底”责任制要求将安全责任分解，中标人法定代表人与项目部、项目部与下属各责任部门必须签订安全协议书；定期召开安全生产工作会议；组织开展安全生产检查。

10.1.5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，同时应适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并在报价措施费中列支必须的费用清单。

10.2应急处置要求

10.2.1中标人须建立突发事件（包括但不限于防台防汛、传染病防控、断水、断电、火灾等）应急处置方案，应急预案应包括组织领导体系、预警和预防机制、应急响应工程措施、临时交通组织方案、保障措施（包括应急人员、物资、机械设备、资金等）等内容。

10.2.2 建立应急指挥领导小组，负责应急救援总体指挥，并落实各部门职责和相关措施。

10.2.3 与气象、交警、消防、医疗等部门建立联动机制，如过程中发生重特大安全事故，中标人应快速、及时赶到现场，实施紧急处置，并协同有关单位和部门做好善后处理和稳定工作。

10.2.4 组建一支具有综合救援能力的应急救援队伍，一旦紧急情况发生，能在最短时间内到达现场进行应急处置。

10.2.5 定期检查应急救援物资与机具，确保物资储备数量充足、机具设备完好可用。

10.2.6 定期或不定期开展多方式多类别的应急演练，提高应急队伍的响应速度、救援水平和协同能力，并根据演练过程总结和结果评估，完善应急预案。

10.2.7 建立应急值守制度，安排专职人员，监测、收集各类信息；一旦发现突发性的紧急事件，在启动应急响应的同时，必须及时将情况上报业主，上报的应急信息必须实事求是，不得瞒报、谎报和拖延不报，上报形式可用电话口头初报，随后再书面报告；业主应急值班联系电话：20743199，传真：20713191。

**11考核管理办法和要求**

考核分平时考核和年终考核。

11.1平时考核由采购人对中标人的服务质量情况进行检查考核，并以此作为年终考核采购人打分的依据，具体可包括以下方面：

11.1.1中标人是否接受采购人的监督、建议、指导和管理，完成采购人交办的工作。

11.1.2中标人是否按照国家及上海市相关规定及标准，为本项目下服务人员发放工资及福利，并缴纳社保金、公积金。

11.1.3若出现岗位空缺的情况，中标人是否及时补充人手并向采购人报备，以保持本项目服务人数满足采购人需求的最低岗位配备标准。

11.1.4中标人能否加强内部管理，严格执行各项规章制度，不断提高服务人员技能，增强队伍整体素质，上传下达，政令畅通，持续提供高效优质服务。

11.1.5中标人的服务人员是否仪容仪表规范得体、言行举止文明礼貌。

11.1.6中标人是否能做到节约使用水、电、气等能源，并结合实际，配合采购人开展节能降耗工作。

11.1.7中标人能否做到服务管理精细化，主动发现并及时消除可能存在的隐患，遇重大问题具备一定的应急处理能力，并及时向采购人反馈。

11.1.8对于机关干部提出的意见、建议或投诉，中标人是否虚心听取，正确对待，积极整改落实。

11.1.9其他有关中标人履行合同情况的事项。

11.2年终考核由采购人组织实施，具体可包括以下方面：

11.2.1由中标人自评，并形成年度总结提交采购人。

11.2.2采购人根据 “监管常态巡查评分”、“服务对象满意度评分”、“监管部门满意度评分”及“特别情况奖惩评分”等四项考评结果，对中标人进行综合考核。

11.2.3采购人自行或委托第三方机构对中标人年度服务情况进行履约评估。

11.2.4采购人预留合同价的1%与中标人年度考核结果挂钩。

11.2.5监管常态巡查考核标准见下表

上海市浦东新区机关后勤服务质量监督考核评价标准（简约版）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **评 价 内 容** | **标准分** | **评 分 标 准** |
| 1 | 保洁 | 仪表仪容、整体卫生情况、公共区域堆物、服务意识。 | 15 | 发现一项不符合规定，扣2.5分。 |
| 2 | 会务 | 仪表仪容、会场整体卫生、茶具卫生、会场绿化、服务意识。 | 15 | 发现一项不符合规定，扣2.5分。 |
| 3 | 设备 | 仪表仪容、设备保养、设备维修、巡检记录、各设备间卫生，台账管理。 | 15 | 发现一项不符合规定，扣2.5分。 |
| 4 | 房修 | 仪表仪容、卫生状况、维修能力、台账管理。 | 15 | 发现一项不符合规定，扣2.5分。 |
| 5 | 安保 | 仪表仪容、消防设备、监控室卫生、服务意识、台账管理。 | 10 | 发现一项不符合规定，扣2.5分。 |
| 6 | 车库 | 仪表仪容、车库卫生、监控室卫生、服务意识、台账管理。 | 10 | 发现一项不符合规定，扣2.5分。 |
| 7 | 仓库管理 | 仓库申购需求合理，原材料验收情况，索票索证；物品领用规范，账物一致。 | 10 | 发现一项不符合规定，扣3分。 |
| 8 | 仓库整体卫生，物品摆放、贮存物品数量合理有序。 | 10 | 发现一项不符合规定，扣3分。 |

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、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，中标人提供全天候安保服务，并对其所有的建筑物、装饰物、停车场，以及所有的设备、设施、办公器具和办公场所及办公区域外环境等实施设备维护运转、房屋维护、保洁、会务等管理服务。其投标报价应包括以下费用：人员服务费（工资、工作午餐费、服装费、福利费、社会保险费、公积金）、管理费、利润、税金和其他等。

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本项目一招三年，投标总价为第一年费用。投标人应考虑项目履约过程可能存在的其他任何风险因素（不包括政策性调价因素）。

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

投标报价包括人员服务费、企业管理费、管理酬金和税金等四项。各项费用的报价及说明如下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | | | 要 求 | 分项报价 |
| 1 | 人员服务费 | 工 资 | 员工的基本工资标准不得低于本市最新一年度(以投标截止期为准)职工最低工资标准。 | 附人员配置表及分项成本分析 |
| 工作午餐费 | 每人每餐8元。 |  |
| 服装费 | 单位统一购置，员工工作时须统一穿着。 |  |
| 福利费 | 包括高温费（每年4个月）和劳防用品费等。 | 分项分析 |
| 社会保险费 | 按国家及上海市规定缴纳。其中社会保险费包含养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险、工伤保险共五项费用。  注：中标人应为员工如实申报缴纳社保金和公积金，遵守国家及上海市规定，按实缴纳。招标人有权抽查员工社保金、公积金缴纳的实际情况，对因各种原因未缴纳社保金和公积金的，招标人有权收回积存费用。 |  |
| 公积金 |
| 2 | 管理费 | | 包括办公设备等费用 |  |
| 3 | 其他 | | 项目实施过程中发生的不可预见的费用 |  |
| 4 | 利润 | | 按（1+2+3）的%计取 |  |
| 5 | 税金 | | 按国家及上海市规定缴纳。 |  |
| **投标总计（1+2+3+4+5）** | | | |  |

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（管理岗位、工程、保洁、保安及会务岗位）费用的组成。

**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（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。下同）。按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）、《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）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。

15.2 供应商按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家相关规定追究相应责任。

**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。