**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 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。

1.6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：临港新片区青年中心物业管理项目

**3 物业基本情况**

物业类型：公共服务

坐落位置：上海市浦东新区南汇新城镇方竹路（街道）199号

建筑面积：2276平方米

物业管理服务区域四至：北至方竹路，南至内部路，西至港城悦领营销中心，东临南汇新城镇健康主题公园。

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

临港新片区青年中心为一幢四层楼的建筑，总建筑面积2276平方米，

1F：为青年中心对外接待窗口、咖啡吧台、儿童阅览室、休息室、东北侧为消防监控值班室。

2F：儿童娱乐大厅、运营办公室（2间）、多功能会议室（2间）

3F：多功能大厅、弱电机房、化妆休息间、演播室、多功能会议室

4F：贵宾休息厅、小剧场、男、女化妆间、录音室

4.2 项目招标范围及内容

物业管理服务范围是物业建筑产权标注及周边管辖区域的保洁、保安及设备零星维修管理等综合服务，不涉及资产的所有权。临港新片区青年中心招标范围主要包括保安服务、保洁服务和相关综合服务。具体内容：

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，立即向上级和当地行政主管部门报告，并及时通知业主方。

7、对外包服务和外来施工的监管：

（1）查验登记相关资质和证明或批准文件；

（2）有关作业计划、方案和图纸等存档备案；

（3）告知相关注意事项；

（4）巡视或监督及配合作业过程，维修作业留下作业前后影像资料、在隐蔽工程结束前留下影像资料存档；

（5）及时向业主方和有关部门报告异常情况、劝阻违规作业并取证、发生事故时保护现场；

（6）作业结束参与验收，并做好记录。

4.3 本项目服务期限： 本项目物业服务期限为自合同签订之日起三年。采取一次招标三年沿用、分三个年度分别签订合同的方式实施。

**5 承包方式**

5.1 依照本项目的招标范围和内容，服务内容： 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；其中服务费中包含日常零星维修费、维修工具、保洁耗材和保洁工具的费用。项目过程中所发生的水电气等能耗，设备添置、维修、保养等费用均由采购人承担。

5.2 本项目不允许转让和分包。

**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。

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 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。

7.1.3合同履约期间，因重大型活动保障而产生的临时加班，费用按实结算。

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 组织架构



9.2 管理制度

秉承服务无距离管理无缺陷，做到全方位保障持续改进、快速反应、人性化管理；不断建设品质工程、形象工程；持续提高专业素质、政治素质；培养全方位保障能力、应急处理能力、综合管理服务能力。明晰管理操作层次，保证组织架构的管理服务实效。以“客户服务”为管理服务核心，实现需求服务的主导地位。建立统一协调的职能分工架构，兼顾组织的有效和有序，按需定岗，一专多能，精简设置，紧密配合，以团队整体保障管理服务品质。明确职责规范，做到“事事有人管、样样有人问”。整合企业优势资源， 建立临港新片区青年中心后勤支援支持体系。

各投标供应商根据本项目人员要求，工作涵盖范围及现场踏勘情况，自拟服务方案，明确服务总人数，各服务区域、岗点人数、班次安排及岗位职责。提供应急预案及服务承诺。

9.3 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，机关工作人员满意。

9.4 岗位设置一览表

**物业管理服务人员设置需求表**

**★本项目物业管理及服务人员数量不得少于11人。**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务岗位 | 班次 | 岗位数 | 人工数 | 主要工作 | 备注 |
| 1 | 保洁员 | 做五休二10小时/班 | 3 | 5 | 楼层环境保洁，室内保洁 | 每周七天运行，7：00-17：30在岗 |
| 2 | 保安员 | 做一休一12小时/班 | 2 | 4 | 楼宇安全巡视、消防安全、门岗进出口管理、车辆管理 | 持有保安员证 |
| 3 | 综合服务 | 做五休二8小时/班 | 1 | 1 | 负责零星维修、协助施工监管及绿化租摆服务 | 持有电工证 |
| 4 | 项目经理 | 做五休二8小时/班 | 1 | 1 | 物业整体工作协调管理 |  |
| 合计 |  |  | 11 |  |  |

其中，各岗位人员要求分别如下：

| 序号 | 岗位名称 | 岗位要求 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 项目经理 | 身心健康；无违法犯罪记录；具备组织协调能力；具备较强的服务意识与责任感；具备 5 年以上相关岗位管理经验，持有岗位工作相关的证书。 |
| 2 | 综合服务 | 身心健康，具备水电维修工作经验，具备一定的沟通协调能力，持有电工上岗证。 |
| 3 | 保洁员 | 不超过国家法定退休年龄；身心健康；具备相关工作经验。 |
| 4 | 保安员 | 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；具备相关工作经验；具有不少于3人持有公安部门颁发的保安员证书。 |

**9.4 .1 项目经理**

(1)工作职责： 统管本服务项目相关事宜，做好内部管理工作。

(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；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，并合理安排、协调各项工作的开展；协调并解决工作中出现的问题、矛盾；负责员工的思想政治工作，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，加强班组培训和精神文明建设；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。

(3)工作时间要求：做五休二

(4)人员自身要求：**项目经理需具有类似项目管理经验，大专及以上学历，年龄 45 周岁以下。具有不少于5年相关项目管理经验。**

**9.4.2 保洁**

(1) 服务范围：

保洁区域为室内地上四层区域，总面积约2276平方米。

(2)工作职责：做好服务区域内环境保洁工作。

(3)总体要求：

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、通道、电梯和楼道等部位整洁，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。

茶水间整洁、饮用水清澈。

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。卫生器具保持光亮，无浮灰，无水迹，无锈斑。卫生用品齐全，卫生间空气清新。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； 做好大楼垃圾分类。

外墙玻璃、铝合金每季度清洗，保持清洁明亮。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，无浮灰， 无污物。围廊立柱、墙面 四角无灰尘，无蛛网， 保持干净。

(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：男性，60 周岁以下； 女性 55 周岁以下，身心健康。

(6)各工作点具体工作要求：

保持大楼首层大厅整洁光亮，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，卫生器具保持光亮，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。

**9.4.3 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：临港新片区青年中心全区域

②工作职责

A.加强安全保卫，认真值守，规范服务，做到内紧外松，严密执勤，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。

B.保安队员必须严格组织政审，身体健康、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。保安队员必须申领保安员证。

C.负责大楼首层大厅白天12小时值守及楼层区域巡视保安工作，采取固定值守和流动巡视相结合的方式，加强安全防范。

D.对前来办事、咨询人员须进行询问、引导、解答。确保正常秩序，严防闲杂人员进入。工作态度热情，举止文明。对大件物品出门须进行登记和检查。遇群众上.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。

E.对甲方的安全利益负全责。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，应承担经济责任或法律责任。

F. 爱护甲方配置的设备和安保工具， 如人为损坏， 须照价赔偿。

G. 保安队员上岗执勤时须穿着统一的保安制服，佩戴上岗执勤证。

H.接到投诉，24小时内以电话或书面或回访等方式给予答复。同时认真调查、处理违规违纪的人和事，并做好处理书面记录。及时将处理结果反馈给投诉方。

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。

④工作时间要求：全年白天12小时值班。

⑤人员自身要求：所有人员持保安证上岗，男性身高不低于172CM，女性身高不低于160CM，符合法定用工年龄，男性队员占所有队员人数 75%以上，身心健康。

**9.4.4综合服务**

(1)服务范围：临港新片区青年中心区域内

(2)工作职责：设备零星维修、绿化租摆。

(3)总体要求：保障项目的设备零星小额维修服务需求和绿化租摆服务需要。

(4)具体工作要求：

A.零星小额维修及时率达100%，合格率达100%。

B.在项目内重要会场、接待大厅等关键区域租摆布置绿化植物，及时更换长势不良的植物，定期进行浇水及修剪养护，保持植物长势良好，无枯枝枯叶。

C.相关工作内容可由安保、保洁结合实际一并承担，但须具备专业资质。

**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，如岗位涉及设备零星维修等工作，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）各投标人结合项目实际情况，提供突然断水、断电、通信故障的应急措施，电梯突然停运或机电故障的应急措施，发生火警时的应急措施，智能化设施的管理和维修方案，突发群访事件的应急处置方案，定期开展防灾防火应急疏散演练， 并做好演练计划。

**11供应商要求**

（1）供应商应当具有完善的组织架构和支撑物业服务开展的管理制度，根据本项目制定专门的整体响应与服务实施方案，针对项目实际并结合自身服务特色，提供详实、周全并有一定突破与创新的服务方案；需响应与落实政府关于节能、环保及健康管理有关要求，有关方案应当包含和响应关于节能降耗、垃圾分类管理和回收、危废管理、员工职业健康管理等要求。；

（2）**供应商具备近三年类似公共服务场所物业管理项目业绩，受到类似项目业主好评的优先；**

（3）供应商不得将服务内容转包第三方，用工符合劳动法规定与员工签订劳动合同，必须缴纳用工当地的社会保险；需有完善的员工奖励、福利等制度；需购买足额的雇主责任险和公众责任险。

**（4）通过质量管理体系认证（GB/T19001认证）、职业健康安全管理体系认证（GB/T45001认证）、环境管理体系认证（GB/T24001认证）并在认证有效期内**

**12 考核管理办法和要求**

（1）考核形式：由采购人（或委托项目运营管理方）开展日常考核。

（2）考核标准：

**物业服务考核标准**

**（按季度）**

| **序号** | **类别** | **评价指标** | **考核分值** | **评价内容** | **考评****得分** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一 | 管理类指标（100分，占比80%） | 清洁保洁 | 40 | 地面无瓜果皮壳、大片纸屑等杂物，无积水、无大面积污渍、口香糖胶，烟头及相应大小的杂物。每发现一处不符合要求，扣0.1分。桶内垃圾及时清理，外表无污迹、无锈迹、粘附物。每发现一处，扣0.1分。标识牌无乱张贴，目视表面无明显灰尘，无污迹、无粘附物、无破损标识。每发现一处不符合要求，扣0.1分。休闲座椅保持干净。每发现一处不符合要求，扣0.1分。玻璃上无粘附物、无积尘、无手指印、保持干净。每发现一处不符合要求，扣0.1分。玻璃门、门把手无污渍、光亮透明，门把手光亮、无污渍。每发现一处不符合要求，扣0.1分。墙面无乱张贴物、无污渍、无胶迹、无蜘蛛网，铝单板结合处无积灰。每发现一处不符合要求，扣0.1分。大小便池内干净，无干便尿垢、无异味；污物及手纸无外溢，纸篓内外要保持干净，纸篓内垃圾不超过2/3。每发现一处不符合要求，扣0.1分。水龙头无水渍、光亮；洗手池无污渍、釉面光亮；台面无杂物。每发现一处不符合要求，扣0.1分。电梯门、轿厢墙面、按键面板无污迹、保持光洁度。每发现一处不符合要求，扣0.1分。扶手无污渍痰迹；无胶剂、光亮透明；白沿无杂物、无保洁死角。每发现一处不符合要求，扣0.1分。按规范流程和质量标准打扫公共区域时发现设施设备的故障和损坏及时报修。每发现一处不符合要求，扣0.1分。 |  |  |
| 门卫巡逻安全保卫 | 40 | 保安仪表：仪表仪容、着装符合公司要求，必须佩戴工作标牌。每发现一起不符合要求，扣0.1分。巡视管道井房、风机房，电梯机房等门是否关闭等，防止人为损坏设备、藏匿物品。每发现一起未关闭的，扣0.1分。阻止未经许可人员进行推销、派发传单广告或从事其他骚扰性活动。每发现一起不符合要求，扣0.1分。巡逻中发现可疑人员时应予以询问并记录及时报告监控中心跟进，必要时报警。每发现一起不符合要求，扣0.1分。巡逻时，如接获投诉，应引领至人员较少处仔细倾听，并做好记录，可以解决的当场解决，不能立即答复的立即汇报领班处理，要给投诉人回应确切答复的时间。每发现一起不符合要求，扣0.1分。留意设施设备运行情况，如发现设施设备损坏，应及时记录视情况报修。未按维保手册及时报修的，每发生一起扣0.1分。巡视各通道、区域的灯光是否开启正常，并做好记录。每发现一起不符合要求，扣0.1分。在遇到异常情况和紧急求助时，第一时间到达现场，并采取必要措施。未按应急预案要求执行，每次扣0.3分。 |  |  |
| 综合服务 | 20 | 零星小额维修及时率达100%，接报修后30分钟到现场处理；水、电急修项目当日处理完毕，一般维修任务 3 日内处理完毕，未按要求及时维修，每次扣0.2分。零星小额维修24小时内回访，零星小额维修合格率达100%，出现不合格维修，每次扣0.2分。在项目内重要会场、接待大厅等关键区域租摆布置绿化植物，未按沟通要求租摆布置，每处扣0.2分。及时更换长势不良的植物，定期进行浇水及修剪养护，保持植物长势良好，无枯枝枯叶，发现问题植物，每处扣0.2分。 |  |  |
| 中标人根据采购人提供的政府方绩效考核要求制定本物业的“管理分项标准”，作为本合同的附件。若政府方绩效考核要求调整的，采购人有权即时调整，中标人必须无条件响应。 |

考核标准： 每季度考核一次，服务期最后一次考核完成后，年度绩效考核得分为全部季度考核结果的算数平均数。依据考核结果，按得分高低分为优秀、合格、不合格3个等级。经满意度调查结果当年一次“不合格”的物业管理单位， 自行终止服务合同， 不再续签下一年度物业合同， 由此产生的一切法律后果及所有相关费用由物业管理单位承担。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 季度绩效考核得分 | 认定等级 | 考核应用 |
| F≥85 |  优秀 | 当季度的服务费用全额支付 |
| 85＞F≥60 |  合格 | 当季度的服务费用扣除20% |
| F＜60 |  不合格 | 当季度的服务费用扣除50% |