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 本项目若涉及餐饮服务内容，则应满足以下条件：

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：2024年张江镇政府物业服务项目

**3物业基本情况**

**3.1 区域一**

区域一为张江镇政府机关大楼，本区域为政府办公楼。

浦东新区张江镇政府机关大楼位于张江路576号，本区域为政府办公楼。

工作时间：每周一至周五的上午9：00至下午5：00。

**3.2 区域二**

区域二包含浦东新区张江镇城运中心、浦东新区张江镇社会治理中心、浦东新区张江镇环境综合整治办和浦东新区孙桥社区办公大楼（耀泓广场）、浦东新区张江镇党群服务中心。

（1）浦东新区张江镇城运中心

位于张江路1458号，总占地面积8530.49平方米，建筑面积2504.82平方米，室外绿化面积合计500平方米。本区域为政府机关。

工作时间：每周一至周五的上午9：00至下午5：00。

位于张江路1458号于2020年12月竣工，2021年2月正式启用，总占地面积8530.49平方米，建筑面积2504.82平方米，室外绿化面积合计500平方米。一楼为前台，值班大厅，会商室，领导休息室，办公室，窗口。二楼为政府机关办公室，会议室。三楼为办公室，多功能会议室，领导值班休息室。共有大小会议室6个，是新区首个城运中心和城管中队合署办公，公安、市场所、安监等执法力量派驻办公的综合性管理中心。大厅、会商室、多功能厅在线平台积极探索城市“数字化转型”，树立基层治理的“数据应用”样板，实现“一屏观张江、一网管全城”。目前整栋楼办公人员100多人。办公时间大厅24小时人员值班，其他业务工作人员周一到周五，上午9点到下午17点。

（2）浦东新区张江镇社会治理中心

位于张江镇高科中路路3039号，总占地面积8468.70余平方米，6层楼，总建筑面积10810㎡，绿化面积2189㎡。本区域为综合办公楼。

工作时间：每周一至周五的上午9：00至下午5：00。

张江镇社会治理中心办公大楼位于高科中路3039号，于2006年8月底改建竣工，xx年xx月投入使用，总占地面积8468.70余平方米，6层楼，总建筑面积10810平方米。室外绿化实际面积合计2189平方米。地面配有133个停车位，配电室和各类泵房。一楼为展示大厅、接待厅。二楼为物业办公室、食堂、办公用房。三楼、四楼、五楼为办公用房。6楼为接待会议室，会议室共有大小会议室3个，其中可容纳200人左右多功能厅1个；可容纳50人左右会议室有1个；可容纳30人以下的有1个，电梯2座。目前，共有工作人员200人左右。每月各职能部门办事、参加各类会议月人均流量2000人次左右。办公时间为每周一至周五的上午9：00至下午5：00，部分值班人员24小时职守。

（3）浦东新区张江镇环境综合整治办、浦东新区孙桥社区办公大楼（耀泓广场）

①环境综合整治办位于横沔江路56号。

工作时间：每周一至周五的上午9：00至下午5：00。

②孙桥社区办公大楼位于孙建路480弄98号耀泓生活广场5号楼。

工作时间：每周一至周五的上午9：00至下午5：00。

（4）浦东新区张江镇党群服务中心

位于浦东新区张江镇中科路2329号，总占地面积10818平方米，总楼层4层（地下2层），总建筑面积为22177.88平方米。本区域为政府机关。

工作时间：8:30-17:,00，365天无休日。

张江镇党群服务中心位于张江镇中科路2329号，于2020年4月竣工，2020年5月投入使用，总占地面积10818平方米，总楼层4层（地下2层），总建筑面积为22177.88平方米。室外绿化实际面积合计3796平方米。地下室为物业办公室、员工餐厅、机动车停车车库、信息机房、配电室和各类泵房。一楼中厅为前台接待，A座为社保大厅，B座为展示大厅、大剧场和咖啡厅。二楼A座为新时代实践文明中心、志愿者服务办公室、社会书院等接待用房，多功能会议室2个，B座为青少年双创基地。三楼A座为办公室和会议室，会议室共7个，B座为张江镇图书馆。四楼A座为办公室，B座为健身房，电梯5座。目前，整栋大楼共有工作人员200人左右，每月各职能部门办事、参加各类会议、活动月人均流量19300人次左右。大楼设有24小时值班人员，其他工作人员工作时间为周一到周五，上午8点30分到下午17点。

**4 招标范围与内容**

**4.1项目招标范围及内容**

本项目为 2024年张江镇政府物业服务项目，包含两大区域，区域一为张江镇政府机关大楼，区域二包含浦东新区张江镇城运中心、浦东新区张江镇社会治理中心、浦东新区张江镇环境综合整治办和浦东新区孙桥社区办公大楼（耀泓广场）、浦东新区张江镇党群服务中心。服务内容包括卫生清洁、绿化管理、设备设施维修服务、设施、设备维护保养的管理、房屋主体及市政设施的管理、秩序维护管理、安全保卫工作的管理、停车场及车辆停放管理、消防管理、会议保障与服务、物业档案资料管理、相关保密制度、应急预案。

区域一分项最高限价为3,000,000.00元，区域二分项最高限价为16,000,000.00元；公共水电费报价按照暂定价1,032,000.00元计取的（区域一张江镇政府机关大楼水电等能耗费用暂定价720,000.00元；区域二张江镇环境综合整治办、孙桥社区办公大楼水电等能耗费用暂定价312,000.00元）。

**4.2服务期限**

本项目总服务期限为三年（一招三年，合同一年一签），第一年服务期限为12个月，暂定起讫日期为2024年01月01日起至2024年12月31日止，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**“全包”**方式实施服务管理承包。“全包”的含义指：采购人按双方约定的服务人数，每月向中标人支付管理服务费以外，项目过程中所发生的水电气等能耗，设备添置、维修、保养等费用也由中标人承担（合同价中已包含）。合同价格包含人员服务费用（人员成本、企业管理费、管理酬金及税金等费用，其中人员成本包括员工工资、工作午餐、服装费、福利费、社保金和公积金等费用）、保洁日常物耗费（卫生纸、垃圾袋、清洁剂、保洁工具等）、公区日常维修物耗维护费、物业管理中的水电等能耗费用（区域一张江镇政府机关大楼水电等能耗费用，区域二张江镇环境综合整治办、孙桥社区办公大楼水电等能耗费用）、各区域内建筑的外墙清洗费（一年两次）、蚊虫消杀费、管道疏通清洗、防雷检测费、消防年检费、变配电维保及检测费等。对物业管理中的设备添置、公共设备、设施能耗费(除区域一、区域二张江镇环境综合整治办和孙桥社区办公大楼以外的设施能耗费)、中央空调维保、消防设施设备维保、大楼智能化设施管理（通讯系统、计算机网络系统等各弱电系统的定期保养由采购人委托专业公司实施），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。

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，中标后三年有效，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，依照考核结果按实结算。

7.1.2第一年度的合同价不变（如考核不合格可按考核办法进行处罚并扣除），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，先服务，后支付，每月依据考核结果支付相应的合同款项。

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**

**岗位设置一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **区域名称** | **岗位名称** | **岗位数\名****（最低要求）** | **能耗、设备与耗材要求** | **备注** |
| **区域一**（区域一分项最高限价为3,000,000.00元） |
| 1 | 张江镇政府机关大楼 | 项目负责人 | 1 | 张江镇政府机关大楼水电等能耗费用暂定价720,000.00元 |  |
| 2 | 保安 | 10 |  |
| 3 | 保洁 | 6 |  |
| **区域一合计** | **17** |  |  |
| **区域二**（区域二分项最高限价为16,000,000.00元） |
| 1 | 张江镇城运中心 | 项目负责人 | 1 | 无 |  |
|  | 设备维修 | 1 | 无 |  |
| 2 | 会务礼仪 | 1 | 无 |  |
| 3 | 保安 | 11 | 无 |  |
| 4 | 保洁 | 5 | 无 |  |
| **小计** | **19** |  |  |
| 5 | 张江镇社会治理中心 | 项目负责人 | 1 | 无 |  |
| 6 | 设备维修 | 1 | 无 |  |
| 7 | 会务礼仪 | 1 | 无 |  |
| 8 | 保安 | 16 | 无 |  |
| 9 | 保洁 | 7 | 无 |  |
| **小计** | **26** |  |  |
| 10 | 张江镇环境综合整治办、孙桥社区办公大楼 | 孙桥负责人 | 1 | 张江镇环境综合整治办、孙桥社区办公大楼水电等能耗费用暂定价312,000.00元 |  |
| 11 | 环境负责人 | 1 |  |
| 12 | 会务礼仪 | 4 |  |
| 13 | 水电工 | 1 |  |
| 14 | 保安 | 12 |  |
| 15 | 保洁 | 6 |  |
| **小计** | **25** |  |  |
| 16 | 张江镇党群服务中心 | 项目负责人 | 1 | 无 |  |
| 17 | 客服主管 | 1 | 无 |  |
| 18 | 客服 | 1 | 无 |  |
| 19 | 设备主管 | 1 | 无 |  |
| 20 | 强电工 | 2 | 无 |  |
| 21 | 弱电工 | 1 | 无 |  |
| 22 | 剧场设备维修 | 1 | 无 |  |
| 23 | 礼仪主管 | 1 | 无 |  |
| 24 | 会务礼仪 | 2 | 无 |  |
| 25 | 剧场礼仪 | 1 | 无 |  |
| 26 | 保安 | 29 | 无 |  |
| 27 | 保洁 | 20 | 无 |  |
| **小计** | 61 |  |  |
| **区域二合计** | **131** |  |  |
| **总计** | **148** |  |  |

**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管理制度**

投标人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，完成物业管理服务任务，实现物业管理服务目标；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；建立应急预案、规章制度及具体落实计划。

**9.2.2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）加强服务保障，提高服务质量，无人为差错事故。

（3）优质服务，规范服务，提供方便、及时和舒适的人性化服务。

**9.3 各岗位具体服务要求**

**9.3.1 项目经理**

（1）工作职责

①统管本项目所有相关事宜，做好内部管理工作及和采购人的沟通协调工作，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。

②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。经常巡视中心内各部门工作情况，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。

③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。

④负责落实各项服务工作，协调处理内外关系，为中标人树立良好的社会形象。

（2）人员要求

具有五年以上的相关管理经验，具有严谨的组织管理能力和策划能力。50 周岁以下，熟练使用电脑，大专及以上学历，若有相应的物业管理资格证书和机关大楼管理经验可在投标文件中提供。

**9.3.2 客服礼仪**

（1）工作职责

①负责接听服务电话，热情接待采购人，详细记录采购人的投诉与请求，耐心解释及时处理。

②会务服务

③起草、收发各类行文，并做好档案管理。负责管理处所有物品的采购、登记、发放等管理工作。

④完成领导交办其他工作。

⑤严格遵守保密制度。

（2）人员要求

具备一定的管理能力与书面表达能力，礼貌待人，热情服务，自觉维护机关的良好形象和声誉。具有严谨的组织管理能力和策划能力。50 周岁以下，熟练使用电脑，中专及以上学历，若有相应的物业管理资格证书和机关大楼管理经验可在投标文件中提供。

**9.3.3工程设备维保管理**

（1）工作时间

24 小时应急状况值班，365 天无休日。按照接到报修事项约定时间准时到场，其他维保时间按规约要求执行。

（2）工作职责

严格按照管理制度、认真、规范做好供电系统、建筑物的管理维护工作。及时处理接报修工作以及发生突发问题时能及时、冷静、准确、有效处理。了解各设备的工作原理和参数设置，发觉设备异常情况，积极及时排除故障，并向上级邻导汇报。做好各类相关记录。

（3）工作范围

每日对各项设备设施提供日常巡视、检查、协助第三方维护及保养保障服务。确保应急指示灯、引路标志、消防装置与器材完好；对维保服务外包的设备，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。消防系统检测，消防给水系统，洁具，小五金等杂项，各类门/窗等建筑设施。高压配电间设备及各种线缆，各种配电箱、开关箱、控制箱，照明设施、避雷设施等其他强电设备、火灾报警系统。熟练掌握并应用各项操作、保养、维修技能，使设备始终处于良好的工作和技术状态。

（4）工作职责

做好高配间、生活水泵、防雷检测系统、音响/监控系统、弱电系统、门禁/消费机设备、电脑/复印机设备、报警系统、消防检测系统、电梯、空调系统及建筑物的管理维护等工作。

（5）服务要求

①严格贯彻执行有关水电设备管理方面的工作方针、政策、规章和制度。认真、规范、及时完成,，每日各项值班、操作、记录、保养、维修、巡检等工作；

②在“安全、可靠、经济、合理”的前提下，及时供给各设备所需的能源（水、电等），做好节能源工作；

③熟练掌握并应用各项操作、保养、维修技能，使设备始终处于良好的工作和技术状态。

④了解各设备的工作原理和参数设置；发生突发事件时，能及时、冷静、准确、有效处理。

⑤熟悉各线缆、管线走向，各设备安装位置和设备基本功能及服务范围。

⑥发觉设备异常情况，积极及时排除故障，并向上级邻导汇报；做好各类相关记录。

⑦接到报修电话或报修通知，立即赶到现场投入工作。

⑧跟进施工保修单位、设施维修单位的现场施工管理和工作配合与支持。

⑨积极参与突发事件的抢检与排故，有责任如实向上级领导汇报突发事件的现场情况。

⑩各项维保项目由专业公司提供专业服务。

（6）人员要求

有相关工作经验，专业技能熟练，有高压配电设备的办公楼持有高压电工证，身体健康、有责任心、吃苦耐劳；严格按照管理制度，认真、规范、及时完成各设备操作、记录、保养、维修、巡检等工作；完成采购人临时交办其他任务。

60 岁以下，具备高中及以上文化程度，持有相关行业操作证，具有 5 年以上相关工作经验。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。

（7）现有设备清单

|  |
| --- |
| **区域一：张江镇政府机关大楼 主要设备清单** |
| 序号 | 设备名称 | 位置 | 品牌 | 规格型号 | 使用年限 | 质保期 | 过往保养记录 |
| 1 | **区域一设备由第三方统一维保，投标人报价中无需体现** |
| **区域二：A.张江镇城运中心 主要设备清单** |
| 序号 | 设备名称 | 位置 | 品牌 | 规格型号 | 使用年限 | 质保期 | 过往保养记录 |
| 1 | 空调 | 1 | 东芝（多联机组） | MMY-MHP1004HT8-C1F | 2023 | 2023年1-12月 | 2次/年 |
| 2 | 消防 | 1 | 北大青鸟 | JB-TG-JBF-11SF | 2023 | 2023年1-12月 | 1次/月 |
| 3 | 弱电 | / | 海康威视 | DS-7700N系列 | 2023 | 2023年1-12月 | 1次/月 |
| 4 | 给排水 | 2 | 南方泵业 | YES-112M-2 | 2023 | 2023年1-12月 | 1次/月 |
| **区域二：B.张江镇社会治理中心 主要设备清单** |
| 序号 | 设备名称 | 位置 | 品牌 | 规格型号 | 使用年限 | 质保期 | 过往保养记录 |
| 1 | 消防 | 1 | 海湾 | CK236 | 2023 | 2023年1-12月 | 1次/月 |
| 2 | 弱电 | / | 皓维 | HUS-NVR-1032 | 2023 | 2023年1-12月 | 1次/月 |
| 3 | 给排水 | 4 | 上海莲盛泵业 | LQDLF32-3 | 2023 | 2023年1-12月 | 1次/月 |
| **区域二：C.张江镇环境综合整治办、孙桥社区办公大楼主要设备清单** |
| 序号 | 设备名称 | 位置 | 品牌 | 规格型号 | 使用年限 | 质保期 | 过往保养记录 |
| 1 | 弱电 | / | 海康威视 | DS-7700N系列 | 2023 | 2023年1-12月 | 1次/月 |
| 2 | 给排水/生活污水处理 | / | / | / | / | / | / |
| 3 | 照明电器（示例清单） | / | / | / | / | / | / |
| **区域二：D.张江镇党群服务中心 主要设备清单** |
| 序号 | 设备名称 | 位置 | 品牌 | 规格型号 | 使用年限 | 质保期 | 过往保养记录 |
| 1 | 电梯 | 5 | 三菱 | MAXIEZ-LZ | 2023 | 2023年1-12月 | 2次/月 |
| 2 | 空调 | 4 | 顿汉布什（中国） | ACXHP310SHR | 2023 | 2023年1-12月 | 2次/年 |
| 3 | 消防 | 1 | 北大青鸟 | JB-TG-JBF-11SF | 2023 | 2023年1-12月 | 1次/月 |
| 4 | 弱电 | / | 艾临科 | 1.5.1.41 | 2023 | 2023年1-12月 | 1次/月 |
| 5 | 给排水 | 16 | 上海连成 | 65WQC225-15 | 2023 | 2023年1-12月 | 1次/月 |

**9.3.4保洁**

（1）服务范围

张江镇中科路2329号，张江路1458号，高科中路3039号，横沔江路56号，孙建路480弄98号耀泓生活广场5号楼，张江路576号。

（2）总体要求

包括采购人办公用房、会议室、多功能室的清洁与疫情消杀工作；负责本项目管理区域各楼层公共区域通道、墙面、固定的设备、洗手间、茶水间、公共大厅、电梯厅、电梯桥厢、楼梯间、道路、广场、停车区、绿化区域、垃圾房、公共照明设备、玻璃门窗等保洁与疫情消杀工作。负责外围道路及停车场等处的清扫/清洁工作；根据项目负责人要求，协助会场布置；保持积极的工作态度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。负责本项目管理区域内环境清洁卫生与消毒、会场清洁消毒和垃圾清运分类等工作。

（3）服务要求

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；

特定办公室、会议室及功能房地面干净、无污染，办公桌椅、门窗无积灰，每日一次清洁与消毒，垃圾收集每天一次；

洗手间公共卫生部位和卫生洁具清洁疫情消毒，无水迹，地面干燥，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（人员使用频繁的清洗次数要增加，保证清洁），污物筐及时处理，垃圾日产日清不过三分之二，保持环境整洁。

电梯轿厢保洁：工作时段定时循环保洁与消毒、保障无水迹、无异味、地面无纸屑、无手印；

地下停车库地面保持干净、无污染、无堆积物。

②室外

道路、广场、停车区、建筑连廊、绿化区域、垃圾房、地面、各类设施设备、地面表面保洁、公共照明设备、垃圾箱清理、绿化中杂物清理、配合垃圾清运及垃圾房保洁等。无白色垃圾、无积水、疫情消杀；目视无污物，无杂草、青苔。墙面四角无灰尘，无蛛网，保持干净。铝合金保持清洁。

垃圾箱房、各集中收集点做好垃圾分类，垃圾桶无污渍、无异味、垃圾箱房周边及时清理消毒、周边无垃圾，无堆积物，摆放整齐。

以上区域每月须通过张江镇生活垃圾有效测评考核。除日常保洁、会务工作外，保洁员不定期的对会议室进行矿泉水配送、各办公室每日发放报纸、各楼层配送复印纸，协助会议室搬运桌、椅并复原，还需对值班室、休息室进行室内清洁与消毒，并每日更换清洗床单等。每月不少于 1 次的垃圾分类知识培训。

（3）人员要求

原则上不超过国家法定退休年龄 55-60 周岁；初中及以上文化程度，相貌端正，仪表大方，无传染疾病，有相关 2 年以上工作经验。尊重领导，服从安排，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。所有人员要求保守采购人工作秘密，身体素质好，无不良行为记录。

**9.3.5绿化**

（1）工作范围

张江镇中科路2329号，张江路1458号，高科中路3039号，横沔江路56号，孙建路480弄98号耀泓生活广场5号楼，张江路576号。

（2）服务要求

植物要按规定时间浇水，保持植物生长良好。植物做到无黄叶、残叶，定期修剪。

植物页面要保持清洁，定期为植物擦叶片。盆器与托盘要相匹配，并且保持清洁。

盆器内保持无纸屑、果皮、烟蒂等杂物垃圾。经常调换植物生长朝向，保持植物良好生长。及时向分管主管提交更换植物清单。

根据采购人办公环境的需要提供绿植摆放方案及服务，与采购人确认室内花木绿化的品种、数量、摆放定位。

提高绿化服务专业水平，做好楼内绿植品种配置、设计，满足节日期间、重大活动及临时需求。

做好租摆绿植病虫害防护工作，药物杀虫做到无毒、无污染。

（3）人员要求

指派品行优良，有经验的专业人员到场养护，安排专业人员每天养护，保持绿化最佳状态。

优化绿化服务时间，减少因绿化服务对正常办公的干扰。

入室服务，要先轻声敲门（三声），得到允许后方可进入，禁止动用、翻看采购人文件材料、禁止浏览计算机，不得使用采购人电话。

（4）绿植要求

总则：品种适合、搭配适宜、大小适中、季节适合、场所适当。外观：植物新鲜，长势良好，植株丰满健壮，叶面干净光亮。

根据植物的生长习性进行修剪、整形、预防蛀虫、松木施肥、浇水防滞。

植物成活率达到百分之 98，植物死亡或者发生病害的，中标人应于 24 小时内立即更换。

根据盆景、盆花特性定期轮换，要求时令绿植调换，保持植物的新鲜美观。做到保持盆景植叶茂盛、丰满、无枯叶、无病虫害，植物叶面无积灰、盆内无杂草，盆外清洁光亮。

采购人临时需要摆放的绿植等，中标人应按时按采购人要求提供，绿植外观新鲜、没有枯萎及破损的现象。

采购人房间调整，入住前 4 小时内完成配备绿植工作。色彩大方统一，适时更换品种。

（5）绿化绿植供应清单（每年）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 摆放位置 | 植物名称 | 规格 | 数量/盆 | 备注 |
| 1 | 张江镇政府机关大楼 | 大型绿化盆景 | 大 | 99  | / |
| 中型绿化盆景 | 中 | 210 | / |
| 小型绿化盆景 | 小 | 399 | / |
| 2 | 张江镇党群服务中心 | 大型绿化盆景 | 大 | 28 | / |
| 中型绿化盆景 | 中 | 70 | / |
| 小型绿化盆景 | 小 | 236 | / |
| 3 | 张江镇城运中心 | 大型绿化盆景 | 大 | 24 | / |
| 中型绿化盆景 | 中 | 97 | / |
| 小型绿化盆景 | 小 | 70 | / |
| 4 | 张江镇社会治理中心 | 大型绿化盆景 | 大 | 7 | / |
| 中型绿化盆景 | 中 | 72 | / |
| 小型绿化盆景 | 小 | 30 | / |
| 5 | 孙桥社区办公大楼、张江镇环境综合整治办 | 大型绿化盆景 | 大 | 43 | / |
| 中型绿化盆景 | 中 | 94 | / |
| 小型绿化盆景 | 小 | 227 | / |

**9.3.6保安工作内容**

（1）服务范围

张江镇中科路2329号，张江路1458号，高科中路3039号，横沔江路56号，孙建路480弄98号耀泓生活广场5号楼，张江路576号。

（2）工作职责

①维护物业管理区域全天候公共秩序，包括人员出入管理、安全巡视和 24 小时物业监控和突发事件处理等。

②交通秩序维护与车辆停放管理。

③消防防灾管理。

④完善各类消防管理制度，落实消防工作责任制，按要求制定应急预案并定期开展预案演练，一旦发生火灾等灾情及时报告，并配合相关部门及甲方做好处置应对。

（3）总体要求

统一穿着规定的保安制服，佩带工号牌上岗。

对采购人的安全利益负全责。派驻的保安人员因责任心不强或工作严重疏漏而造成驻点发生爆炸、火灾、破坏和盗窃事故，必须承担经济责任和法律责任

要结合大楼的特点和实际，要加强对外来办事人员的管理,如遇群众集访应及时向有关部门汇报并做好劝说、解释工作，确保大楼的正常秩序。

对外来的施工人员、搬运人员的活动范围进行一定的限制；对可疑陌生人采取追踪、监控措施，必要时可上前询问；劝阻推销、乞讨等无关人员入内。

加强技防保卫和院内道路监控，无爆炸、火灾、破坏和盗窃事故，及时发现、监控不可预见的设备、设施故障，减少损失。

加强监控管理，认真履行每日 24 小时值守管理服务职责，对电视监控、防盗报警、周边报警和火灾报警等系统进行严格监控。

每天检查各类系统运行状况是否良好，仔细观察电视监控画面，及时更换监控硬盘，做好交接班和各类事件或设备故障等的记录，对突发事件或紧急情况要立即汇报并先行处置，保持通讯畅通，做到精神集中，认真布防，保持联络，强化预警。

对物资进出大楼实施盘查、登记制度,物品运出须由部门负责人在出门证上签名同意，凭出门证在验明品种、数量的情况下方可放行。

严格值勤，规范服务，每次巡查结束后，必须认真详尽地作好记录，以备后查,无严重人为疏漏责任事故。

坚持不间断地巡查，重点部位、区域重点查，一般部位不放过，消除盲区不留死角。建立建全防火、防盗、自然灾害等安全预警机制和停电、防台防汛，闹访等突发情

况的应急处置预案，有效落实措施，定期对消防器材、电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查，遇有故障等问题，及时与维修人员联系，尽快修复。

加强车辆停放管理，引导车辆停放在指定位置，做到整齐划一，严禁乱停乱放。加强保安队伍建设、提供优质服务。

处置突发事件等方面制定一套严格、完善的规章制度及具体落实方案。

采购人每季对管理服务的安保工作情况进行检查考核，未达到考核要求的，将按合同规定予以处罚，并可建议更换或辞退违纪违规队员。

（4）工作时间要求

24 小时值守。

（5）人员要求

①初中以上学历，身体健康，容貌较端正，品行端正，无不良记录。

②工作认真负责，踏实肯干，有团队协作精神，责任心强。

③熟悉本岗位相关工作流程及操作规范。

④持有保安上岗证，相关证明可在投标文件中提供。

⑤熟悉国家有关治安、消防方面的法律、法规常识。

（6）各工种（工作点）具体工作要求

①门岗：按照规定着装，仪表仪容端正、整洁，精神饱满，文明礼貌待客。立岗时，对进出客人的询问，应热情周到，语言规范，文明礼貌，面带微笑，并行注目礼。

②访客进出登记：接待时要讲普通话，坚持文明用语，态度和蔼，语言简洁。对来访者（非本大楼工作人员）需凭有效证件并正确填写《访客登记表》，经保安核对后方可进入大楼，无有效证件者由保安员与受访者电话联系确认后，由受访者允许后，方可进入。

③车辆进出管理：当班管理人员认真巡查车库内情况，检查进出车库的车辆停车牌号及数量和摆放情况，发现问题应迅速采取有效措施并作好记录。定期检查车库内的有关设施、器材保养情况，发现问题迅速采取措施处理，并做好记录。

**9.3.7会务**

1）服务范围

为项目管辖区域内会务礼仪服务，提供服务区域范围主要包括但不限于政府大楼各会议室及接待室等。

（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宾客的接待及安排会务工作，做好各项会务交接工作。

（3）总体要求

按要求提供会议室、接待场所的热水瓶、茶杯、小毛巾、纸巾盒、会议桌椅、台布等用品；迎候与会人员，提供倒茶水、递送小毛巾等服务；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；完成办公中心重要会议和重大活动服务保障任务；做好会议室、接待场所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。根据工作要求，认真、负责、仔细、积极地完成各项工作，在服务期间和场所内，应积极配合做好卫生保洁工作，作为美化环境和气氛烘托之用。

（4）人员要求

女性；40 周岁以下,身高 1.60-1.70 米；容貌体形端正，仪表大方，遵纪守法，礼貌待人，作风正派，有较强的责任心和服务意识；具备高中及以上学历。所有人员要求政治上可靠，保守采购人工作秘密，身体健康，应急处理能力强，无不良行为记录。

（5）工作时间要求

常日班，如晚间有会议需照常服务至会议结束。

以上服务人员未经采购人同意不得擅自到服务范围以外的任何区域活动。各工种（各工作点）具体要求：统一着装，仪表整洁，操作规范，用语文明，微笑服务。

**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**

（1）考核形式：由采购人每月随机巡检考核、考核内容：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **评分大项** | **考核内容及标准** | **评分标准** | **得****分** |
| 综合管理（30分） | 安全事故发生率（10 分） | 有无安全事故发生（10 分） | 是否有安全事故发生（10 分） |  |
| 突发事件处理（5 分) | 突发情况处理，及时处理并报告甲方（5 分） | 紧急事件发生是否10 分钟内向甲方报告并及时更新处置进展，并做好书面记录（5 分） |  |
| 人员配置及稳定性（5 分) | 派驻现场的人员是否符合我方合同要求（人员数量按照合同要求，人员素质按照合同要求）（5 分） | 1、按合同约定人数到岗 100%（2 分）2、现场管理人员及人员素质是否符合合同约定（3 分） |  |
| 计划与执行（5 分) | 各项工作、培训均有年度、月度计划并完成（5 分） | 1、是否均有年度、月度可循（3 分）2、年度计划无贯彻、无理由扣分（2 分） |  |
| 着装仪容仪表（5 分) | 工作人员均按规定穿着制服、佩戴齐全、正确、装备佩戴正确，保持良好的形象和精神状态，注意仪容仪表，礼貌礼节，服务意识强，周到热情（5 分） | 1、是否统一制服（工作服）（2 分）2、保持良好的形象和精神状态，注意仪容仪表，礼貌礼节，服务意识强，周到热情（3 分） |  |
| 环境管理（25分） | 环境卫生（25 分） | 公共区域保持清洁，无烟头，纸屑、无占用和堆放杂物现象，无乱贴、乱画，按时消杀（10 分） | 1、现场判定2、公共区域是否保持清洁、无烟头，纸屑、无占用和堆放杂物现象、无乱贴、乱画（5 分）3、按时消杀，无蚊蝇、鼠害（5 分） |  |
| 办公区域清洁，办公桌椅，沙发，茶几，地面无污渍，灰尘（4 分） | 1、现场判定2、办公区域清洁、办公桌椅、沙发、茶几、地面有明显污渍、有明显灰尘（4 分) |  |
| 卫生间清洁，无污渍，无水渍，无异味（6 分） | 1、现场判定2、卫生间清洁、无污渍、无水渍、无异味（6 分） |  |
| 生活垃圾（5 分） | 生活垃圾有投入点、垃圾桶（箱）周围定期清洁（5 分） |  |
| 工程维护（15分） | 报修及响应（5 分） | 实行急修报修半小时内到达现场，预约维修报修按双方约定时间到达现场；维修质量及完成情况（5 分） | 1、报修响应是否及时（2 分）2、维修质量是否合格（3 分） |  |
| 设施设备巡检及养护（5 分） | 按时巡检，各项巡检及台账记录是否完整；协助配合及监管专业单位做好设备运行、测试、维保；（5 分） | 1、是否按计划做好对设备运行、进行巡检、测试、维保（3 分）2、各项巡检及台账记录是否完整清晰（2 分） |  |
| 安全巡查（5 分） | 按时进行巡逻检查，发现异常情况及时处理和上报（5 分) | 1、是否按时进行安全巡逻（1 分）2、保障正常工作环境（2 分）3、发现异常情况是否及时处理和上报（2 分） |  |
| 会务接待（15分） | 会务登记（5 分) | 按甲方需求做好提前预约登记（5 分） | 1、按预约单、做好甲方要求会务安排（2 分）2、应急突发新增会议的接待、5-10分钟内到场的（3 分） |  |
| 会务布置（10 分) | 根据甲方需求，做好会务准备、接待与清洁（10 分） | 1、提前 30 分钟开启会议所需的设施、设备，提前 10 至 15 分钟准备好茶水（4 分）2、会中按时间要求标准接待（4 分）3、现场复原及时（2 分） |  |
| 沟通与配合（15分） | 与甲方的沟通及配合（15 分) | 项目现场问题整改及时性（5 分） | 根据发现问题及时落实整改的情况评定（ 5 分） |  |
| 相关事宜配合、定期走访，保持良好沟通（10 分） | 乙方项目负责人是否配合工作，定期就现场的服务情况与甲方做好沟通（10 分） |  |
| 总得分 |  |

（2）考核形式：由采购人每月一次进行满意度考核。

（3）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 |

（4）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 98%。

C、考核等级结果是“及格”的，支付合同费用的 90%。

D、连续二个季度考核周期，经考核为“差”的管理单位，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中标单位承担。

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，其投标报价应包括人员服务费用（人员成本、企业管理费、管理酬金及税金等费用，其中人员成本包括员工工资、工作午餐、服装费、福利费、社保金和公积金等费用）、保洁日常物耗费（卫生纸、垃圾袋、清洁剂、保洁工具等）、公区日常维修物耗维护费、物业管理中的水电等能耗费用（区域一张江镇政府机关大楼水电等能耗费用，区域二张江镇环境综合整治办、孙桥社区办公大楼水电等能耗费用）、各区域内建筑的外墙清洗费（一年两次）、蚊虫消杀费、管道疏通清洗、防雷检测费、消防年检费、变配电维保及检测费等。

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2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 | 公共水电费 | 公共水电费报价按照暂定价1,032,000.00元计取（包含区域一张江镇政府机关大楼水电等能耗费用暂定价720,000.00元；区域二张江镇环境综合整治办、孙桥社区办公大楼水电等能耗费用暂定价312,000.00元） | 1,032,000.00 |
| 3 | 设施、设备的运行与维修保养服务 | 设施、设备的运行与维修保养服务、设备年检费用 |  |
| 4 | 绿化绿植供应及摆放费 | 绿化绿植供应及摆放费 |  |
| 5 | 耗材费用 | 项目各类耗材费用 |  |
| 6 | 管理费 | 包括办公费、物业责任险等费用 |  |
| 7 | 其他 | 项目实施过程中发生的不可预见的费用（其它不可预见费用经上报采购方确认后方可实施） |  |
| 8 | 利润 | 按（1+2+3+4+5+6+7）的%计取 |  |
| 9 | 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（项目经理、管理员、保安人员、保洁人员、维修人员）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“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。