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：周家渡街道综合物业服务

**3物业基本情况**

物业类型：周家渡街道综合物业服务

共涉及点位11处，详见下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **坐落位置** | **情况简介** |
| 1 | 浦东新区洪山路172号 | 办公楼4层区域及外广场区域 |
| 2 | 浦东新区昌里路95号 | 办公楼1层至3层区域 |
| 3 | 浦东新区周家渡街道党群中心 | 办公楼1层至2层区域及外广场区域 |
| 4 | 浦东新区周家渡街道受理中心 | 办公楼1层至3层区域 |
| 5 | 浦东新区周家渡街道八角亭 | 办公楼1层至3层及外广场区域 |
| 6 | 浦东新区周家渡街道云台分中心 | 办公楼1层至2层 |
| 7 | 浦东新区周家渡街道八村社区食堂 | 办公楼1层区域及外广场区域 |
| 8 | 浦东新区周家渡街道文化中心 | 办公楼1层至4层 |
| 9 | 浦东新区周家渡街道东明路1288号 | 办公楼1层至2层区域 |
| 10 | 浦东新区周家渡街道城管中队 | 办公楼1层至2层及外广场区域 |
| 11 | 浦东新区周家渡街道邹平路养老院 | 办公楼主楼1层至3层及外广场区域 |

**4 招标范围与内容**

**4.1项目招标范围及内容**

本项目为周家渡街道综合物业服务，主要包含：包含保安、保洁、保绿、会务、接待和维修等服务。

项目内容包含12方面，总配置人数114人，其中现场总管项目经理1人，具体如下：

（1）洪山路172号，项目配置人员26人。项目经理1人，保安队长1人，保安8人、信访接待4人、晚班（睡值班）4人、保洁5人、会务2人、维修1人，实行物业管理服务(保安、保洁、信访接待、会务、维修、绿化养护）。

（2）昌里路95号，项目配置人员6人。保安4人、保洁2人，实行部分物业管理服务（保安、保洁、绿化养护）。

（3）党群中心，项目配置人员11人。保安8人、保洁3人，实行部分物业管理服务（保安、保洁、绿化养护）。

 （4）受理中心，项目配置人员7人。保安4人、保洁3人，实行物业管理服务（保安、保洁、绿化养护）。

（5）八角亭，项目配置人员8人。保安4人、保洁4人，实行物业管理服务（保安、保洁、绿化养护）。

（6）云台分中心，项目配置人员 4 人。保安4人，实行部分物业管理服务（保安）。

（7）八村社区食堂，项目配置人员 6 人。保安4人、保洁2人，实行物业管理服务（保安、保洁、绿化养护）。

（8）文化中心，项目配置人员 7 人。保安4人、保洁3人，实行物业管理服务（保安、保洁、绿化养护）。

（9）东明路1288号，项目配置人员1 人。保洁1人，实行部分物业管理服务（保洁、绿化养护）。

（10）城管，项目配置人员6 人。保安4人、保洁2人，实行物业管理服务（保安、保洁、绿化养护）。

（11）邹平路养老院，项目配置人员30 人。物业领班1人、客服接待1人、保安领班1人、保安16人、保洁4人、维修7人，实行物业管理服务（保安、保洁、维修、绿化养护）。

（12）绿化养护，项目配置人员2人。绿化养护工2人（负责整区域内的绿化养护）

**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），第一年服务期限为自合同签订之日起12个月，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。项目过程中所发生的水电气等能耗，设备添置、维修、更换零配件、清扫用设备、易耗品、保养等费用均由采购人承担。

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3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**本项目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。**

**7.2 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后，每季度（第四季度结合考核结果）支付相应的合同款项，先服务，后支付。

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**

《中华人民共和国劳动法》（中华人民共和国主席令第28号），2007年6月29日修订通过，自2008年1月1日起施行；

《物业管理条例》（国务院令第504号），自2007年10月1日起施行；

《物业服务收费明码标价规定》（发改价检[2004]1428号），自2004年10月1日起施行；

《物业服务收费管理办法》（发改价[2003]1864号），自2004年1月1日起施行。

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**

**9.1.1岗位设置一览表**

**岗位设置一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **点位** | **序号** | **岗位配置** | **建议配置岗位数（最低要求）** | **每周在岗天数****（日）** | **每天在岗时间****（小时）** | **备注** |
| 一、洪山路172号 | 1 | 项目经理 | 1 | 5 | 8 |  |
| 2 | 信访接待 | 4 | 5 | 8 |  |
| 3 | 保安队长 | 1 | 5 | 8 |  |
| 4 | 保安员（常日班） | 8 | 做一休一 | 12 |  |
| 5 | 保安员（晚班睡值班） | 4 | 做一休一 | 12 |  |
| 6 | 会务 | 2 | 5 | 8 |  |
| 7 | 保洁员 | 5 | 5 | 8 |  |
| 8 | 维修 | 1 | 5 | 8 |  |
| 小计 | 26 |  |  |  |
| 二、昌里路95号 | 1 | 保安 | 4 | 做一休一 | 12 |  |
| 2 | 保洁员（常规） | 2 | 5 | 8 |  |
| 小计 | 6 |  |  |  |
| 三、党群中心 | 1 | 保安 | 8 | 做一休一 | 12 |  |
| 2 | 保洁员（常规） | 3 | 5 | 8 |  |
| 小计 | 11 |  |  |  |
| 四、受理中心 | 1 | 保安 | 4 | 做一休一 | 12 |  |
| 2 | 保洁员（常规） | 3 | 5 | 8 |  |
| 小计 | 7 |  |  |  |
| 五、八角亭 | 1 | 保安 | 4 | 做一休一 | 12 |  |
| 2 | 保洁员（常规） | 4 | 5 | 8 |  |
| 小计 | 8 |  |  |  |
| 六、云台分中心 | 1 | 保安 | 4 | 做一休一 | 12 |  |
| 小计 | 4 |  |  |  |
| 七、八村社区食堂 | 1 | 保安 | 4 | 做一休一 | 12 |  |
| 2 | 保洁（常规） | 2 | 5 | 8 |  |
| 小计 | 6 |  |  |  |
| 八、文化中心 | 1 | 保安 | 4 | 做一休一 | 12 |  |
| 2 | 保洁（常规） | 3 | 5 | 8 |  |
| 小计 | 7 |  |  |  |
| 九、东明路1288号 | 1 | 保洁（常规） | 1 | 5 | 8 |  |
| 小计 | 1 |  |  |  |
| 十、城管 | 1 | 保安 | 4 | 做一休一 | 12 |  |
| 2 | 保洁（常规） | 2 | 5 | 8 |  |
| 小计 | 6 |  |  |  |
| 十一、邹平路养老院 | 1 | 物业领班 | 1 | 5 | 8 |  |
| 2 | 客服接待 | 1 | 5 | 8 |  |
| 3 | 保安领班 | 1 | 5 | 8 |  |
| 4 | 保安 | 16 | 做一休一 | 12 |  |
| 5 | 保洁（常规） | 4 | 5 | 8 |  |
| 6 | 维修主管 | 1 | 5 | 8 |  |
| 7 | 维修电工 | 4 | 5 | 8 |  |
| 8 | 维修技工 | 2 | 5 | 8 |  |
| 小计 | 30 |  |  |  |
| 十二、整体项目绿化养护 | 1 | 绿化工（整体项目） | 2 | 5 | 8 |  |
| 小计 | 2 |  |  |  |
| 总计 | 114 |  |  |  |

**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。

**9.2.3 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）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

建立健全物管中心的组织架构，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

日班（8小时工作制，有双休）。

（4）人员自身要求

大专学历，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，如有高级物业经理证书等相关证书请提供。

**9.3.2保安管理要求与服务标准**

**（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安保管理要求与服务标准**

提供安保服务单位和从业必须符合《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：

全天候负责区域内正门、边门、区域通道、围墙、办公区域、楼内餐厅及公共走道的24小时保安、巡逻、值勤制度并将巡查巡逻情况登记造册备查。

办公楼（区域）来人来访人员通报、登记、证件检查等。

积极配合公安部门工作，完善监控室管理制度。

睡值班人员在当班期间接听电话做好登记。

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。

坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

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。

保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带、设备用房、各办公楼的各楼层、地上地下停车场地等。

处理各种突发事件。

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，建立突发事件处置和人员疏散总体预案制度。

定期巡视、清洁消防器材和设备。

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。

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。

服务标准：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，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、消防重点部位每小时至少巡逻1次，发现违法违章行为应及时制止。

**②车辆管理要求与服务标准**

制定停车使用条例，停车管理规定。

外来车辆进出辖区办理登记日期、车牌号码、进出时间。

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。

进入辖区的车辆应注意汽车的清洁，严禁鸣笛，限速5公里／ H 行驶。

保安队员严格执行车辆出入规定。

保安队员若发现车辆门、窗没关好，速找车主提醒注意。

配合专业单位做好车库系统的日常维修保养工作；上下班车辆出入高峰时段在车库内引导车辆停放。

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域内。

（3）人员自身要求

60周岁以下，持保安员上岗证。

**9.3.3 保洁管理要求与服务标准**

（1）服务范围

负责本项目管理区域内卫生环境清洁及垃圾清运等工作。

（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

55周岁以下，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）人员每天打扫公共部位，做到杂物、废弃物立即清理。

2）垃圾分类工作，区域垃圾实行分类收集（干垃圾、湿垃圾、可回收物、有害垃圾），每日收集两次，并更换垃圾袋，及时清洁垃圾筒，保持洁净。

3）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。

4）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。

5）对设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。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。

6）对楼内公共设施进行擦抹保洁。

7）政务大厅要进行不间断的走动保洁。

8）清扫、拖洗属于公共区域室内外的地面。

9）擦净、抹净各楼层内会议室、接待室、图书馆、休息室、餐厅等内的桌、椅台面、文件柜等家具。

10）扫各楼天台、设备机房等部门。

11）冲洗及保洁各楼层的洗手间、按需及时更换卫生纸、洗手液、洁厕剂等。抹净各类洁具等工作。

12）清扫指定区域内绿化花坛及绿化养护，要求无烟蒂、纸屑杂物，及时清除落叶、杂草、无虫害、无病死，养护所需一切资材：如工具、农药（不含国家禁用）、化肥、除草剂等均由采购人负责。

服务标准:建立办公楼（区域）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，清洁率100%。

（7）其它要求

负责垃圾清运，具体处理要求与服务标准：

1）清运、处理分为:做生活垃圾(干垃圾、湿垃圾、可回收物、有害垃圾)清运处理、督促装修队伍装修垃圾清运处理。

2）垃圾清运处理应符合上海市有关法律、法规规定。建立垃圾清运相关台账。

垃圾清运、处理的范围分为：1)办公楼之日常办公垃圾，2)办公楼之日常生活垃圾，3)餐厅等之日常垃圾，4)建筑垃圾，5)公共部位上通道、园林、道路等之综合垃圾。

3）清运、处理工作分为：

每天定时清运、处理2次。定时高压冲洗收集站内外墙壁及地面；

将物业项目内所有桶内垃圾清理干净。

4）服务标准

做好垃圾分类清运、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。

**9.3.4 保绿管理要求与服务标准**

绿化养护

(1) 服务范围

洪山路172号、昌里路95号、党群中心、受理中心、八角亭、八村社区食堂、文化中心、东明路1288号、城管、邹平路养老院。

（2）工作职责

负责委托管理区域内绿化养护工作，绿化养护面积无杂草、无虫害。养护所需一切资材：如工具、农药（不含国家禁用）、化肥、除草剂等；

对造型要求的植物，必须每月修剪一次，使其保持良好造型。夏季保持花坛花卉鲜艳，树木保持绿色（特殊树木除外）。

养护期内乔、灌、花、草生长层次分明，绿化内清洁整齐，无白色垃圾，无明显病虫害；

及时处理解决绿化与其他公用设施的矛盾，保持绿化景观的完整；

室内公共部位绿化摆放，无虫害、无病死，按规定及时更换。

应负责其现场人员的安全生产及技能培训，并提供相应安全防护设。

（3）总体要求

1）负责责任区内绿化的养护管理工作，清楚各种养护规程，并按规程对花、草、树木及时进行修剪、整型、清理、施肥、防病治虫等，保持绿化四季处于良好状态。

2）做好绿地、花坛的日常保洁工作，每天要及时清运修剪后的废草、树枝等杂物，确保整洁美观、无杂草杂物。

3）熟练操作各种绿化工具、设备，清楚各种绿化物料的使用方法，并严格遵守各项安全操作规程。

4）进行喷洒农药、修剪树木等具有危险性的工作时要采取相应的安全防范措施，保证周围的环境及人员、财产的安全。

5）按时、安质的完成责任区内的各项管养、种植、生产任务，发现问题及时处理、上报。

（4）工作时间要求

按照采购人的作息时间安排，在12个点位内轮流工作。

（5）人员自身要求

60周岁以下，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）负责委托管理区域内绿化养护工作，绿化养护面积无杂草、无虫害。养护所需一切资材：如工具、农药（不含国家禁用）、化肥、除草剂等；

2）对造型要求的植物，必须每月修剪一次，使其保持良好造型。夏季保持花坛花卉鲜艳，树木保持绿色（特殊树木除外）。

3）养护期内乔、灌、花、草生长层次分明，绿化内清洁整齐，无白色垃圾，无明显病虫害；

4）及时处理解决绿化与其他公用设施的矛盾，保持绿化景观的完整；

5）室内公共部位绿化摆放，无虫害、无病死，按规定及时更换。

6）应负责其现场人员的安全生产及技能培训，并提供相应安全防护设。

**9.3.5会务管理要求与服务标准**

（1）服务范围

服务于洪山路172号点位，提供周一至周五白天会务服务。

（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

要求：常日班，其他时间按业主要求到岗。

（5）人员自身要求

年龄在40周岁以下，性别:女，身高在1.60米以上；政审合格，形体无明显缺陷，外貌端正。身体健康，体检合格，具有高中以上学历。

（6）各工种（工作点）具体工作要求

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。

**9.3.6 接待管理要求与服务标准**

（1）服务范围

提供周一至周五白天信访接待工作。

（2）工作职责

接待公民、法人或其他组织的来访，包括接收他们的来信和来访，了解他们反映的情况，听取他们的意见和建议。交办、转送、督办来访事项，确保这些事项得到妥善的处理和反馈。

（3）总体要求

严格遵守工作纪律和工作程序，确保信访接待工作的合法性和规范性。及时、准确地向领导反映重要来访情况，并在必要时提出改进工作和完善政策的建议。

（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

年龄在55周岁以下，政审合格，外貌端正。身体健康，体检合格。

（6）各工种（工作点）具体工作要求

接待公民、法人或其他组织的来访，包括接收他们的来信和来访，了解他们反映的情况，听取他们的意见和建议，以及处理他们提出的投诉请求。

**9.3.7维修管理要求与服务标准**

（1）服务范围

本次招标范围内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。

（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，身体健康、有责任心、吃苦耐劳。有高压配电设备的办公楼必须持有电工证。

（6）各工作点具体工作要求

1）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、机电设备等进行日常维护，每月检查、保养、维护、清洁一次;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、保养、维修、清洁，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。

2）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;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;管理和维护好办公楼(区)灯光亮化的设施;制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施;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。

**9.3.8委托管理的其他事项**

（1）收集、整理与物业管理相关的水电等工程资料。

（2）除按时保质完成采购人交办的重大会议、活动等其它突击性清洁保洁任务，如有临时增派任务所增加的工作量和人员增加不另外计算费用。

**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合同要求（5分） | 1、按合同约定设置岗位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、月度计划（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、地面无明显污渍、无明显灰尘（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：**

由采购人每年一次进行年度考核。

**（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、经考核为“差”的管理单位，自行终止服务合同，不再续签下一年度合同。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，其投标报价应包括管理费、人工、日常维修（包括日常巡检、例保、小修）、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 | 管理费 | 中标单位自身产生的管理费 |  |
| 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** |  |

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、保安人员、保洁人员、保绿人员、会务人员、接待人员和维修人员）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、管理经费测算合理。

**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。