**第二章项目采购需求**

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，自收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起10日内，以书面形式提出，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：中共上海市浦东新区委员会党校物业服务

**3物业基本情况**

物业类型：党校综合物业

坐落位置：上海市浦东新区张东路988号，建筑面积：5万平方米

物业管理服务区域四至：东至张东路，南至河道-马家河，西至河道马家河，北至规划路。

**4 招标范围与内容**

**4.1 项目背景及现状**

中共上海市浦东新区委员会党校（张东路988号）（后简称党校）位于浦东新区张东路，占地面积67315.6平方米；建筑面积约5万平方米（其中地下7708.2㎡）；容积率：0.61；建筑密度：18.5%；绿化率：48.3%；出入口：张东路主门、规划三路边门；机动车停车位：254个（其中地面106个、地下148个）；校园内水系面积：约7.65亩；南侧、西侧为河道。宿舍楼双人标间96间，单人标间223间，其它用房4间，共可容纳419名学员住宿。设施能满足或完全符合干部培训需求。

党校物业管理是浦东干部教育、培训、科研的重要保障和基础，既担当着对内管理、服务的职责，又承担对外接待、联络的重任。物业管理工作的高效有序运转，事关新区干部教育培训质量与服务水平，事关浦东发展形象，适应浦东干部教育发展需要，体现党校特色，符合学员学习、生活及党校员工办公的实际需求，按照精简、统一、效能和权责一致的原则，坚持独立运行，建立集中服务新模式；坚持统筹整合，创新资源配置新机制；坚持多元发展，开辟产业发展新渠道，不断提高我校物业服务质量和社会化水平，为新区干部教育事业提供优质后勤保障。

**4.2 项目招标范围及内容**

本项目主要内容为中共上海市浦东新区委员会党校区域物业管理服务，主要包括保安、保洁、室内外绿化养护、设施设备日常运行管理、给排水维保、前台客服、会务礼仪、客房服务、洗车、理发、运动馆管理、联谊厅服务、教学培训管理服务等内容，并受党校委托，对消防系统维保、电梯系统维保、锅炉维保、高压系统维保、空调系统维保、实训网络弱电维保、弱电系统维保、太阳能维保、幕墙维保及外墙清洗、除四害服务等等进行全过程监管并及时有效处置突发事件进行监管。

**4.3 本项目服务期限**

本项目服务期限：本项目一招三年，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2025年03月07日起至2026年03月06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。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，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，合同金额扣除5%后、**每月月底前**支付相应的合同款项；合同金额中的5%作为考核资金、每年12月5日前按考核等次发放年度物业费。

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**

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 | 岗位名称 | 岗位数（最低要求） | 备注 |
| 1 | 管理处 | 1 |  |
| 2 | 工程设备日常运行部门 | 14 |  |
| 3 | 保洁部门 | 21 |  |
| 4 | 保安部门 | 8 |  |
| 5 | 客户服务部门（含会务礼仪及客房服务） | 26 |  |
| 6 | 绿化服务部门 | 7 |  |
| 7 | 教学培训管理服务部门 | 6 |  |
| 合计 | 83 |  |

**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，各部门岗位要求详见“9.2.2 各部门岗位配置要求/岗位配备设置详情表”。**

**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 各部门岗位配置要求**

**岗位配备设置详情表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **部门** | **岗位名称** | **岗位职责** | **工作时间** | **岗位数****（最低要求）** | **备注** |
| 1 | 管理处 | 经理 | 全面负责本项目物业服务 | 8:30-17:00 | 1 | 周一到周五  |
| 2 | 工程设备日常运行部门 | 1、设备管理部部门主管 | 全面负责设备管理部 | 8:30-17:00 | 1 | 周一到周五  |
| 2、强电领班 | 负责强电系统 | 8:30-17:00 | 1 | 周一到周五  |
| 3、弱电领班 | 负责报告厅/会议室弱电系统 | 8:30-17:00 | 1 | 周一到周五  |
| 4、高压值班工（维修、值班） | 负责强电系统维修值班 | 24小时 | 1 | 每周七天制 |
| 5、维修电工、水电工 | 负责全校水、电维修 | 8:30-17:00 | 3 | 周一到周五  |
| 6、其他维修工（油漆工、泥工） | 负责全校除强电、弱点以外的维修 | 8:30-17:00 | 3 | 周一到周五  |
| 7、弱电兼音控 | 管理报告厅/会议室弱电系统 | 8:30-17:00 | 2 | 周一到周五  |
| 8、弱电运行 | 管理报告厅/会议室弱电系统 | 8:30-17:00 | 2 | 周一到周五  |
| 小计 |  |  | 14 |  |
| 3 | 保洁部门 | 9、环境服务部主管 | 全面负责环境服务部 | 8:30-17:00 | 1 | 周一到周五  |
| 10、领班 | 协助主管管理环境服务部 | 7:00-15:0013:30-21:30 | 2 | 周一到周五  |
| 11、教学楼保洁 | 保证教学楼1F-5F区域环境整洁 | 7:00-15:00 | 5 | 周一到周五  |
| 12、行政楼保洁 | 保证行政楼1F-5F区域环境整洁 | 7:00-15:00 | 3 | 周一到周五  |
| 13、图书馆保洁 | 保证图书馆1F-3F区域环境整洁 | 7:00-15:00 | 1 | 周一到周五  |
| 14、外围保洁 | 保证室外区域环境整洁 | 7:00-15:00 | 5 | 周一到周五  |
| 15、夜班保洁 | 保证夜间整个区域环境整洁 | 13:30-21:30 | 3 | 周一到周五  |
| 16、办公室保洁 | 负责校长办公室保洁工作 | 7:00-15:00 | 1 | 周一到周五  |
| **小计** |  |  | 21 |  |
| 4 | 保安部门 | 17、秩序维护主管 | 全面负责保安部门管理全校安全秩序 | 8:30-17:00 | 1 | 周一到周五  |
| 18、秩序维护领班 | 协助主管管理保安部门 | 8:30-17:00 | 2 | 周一到周五  |
| 19、秩序维护员 | 夜班、轮岗、巡逻警戒、秩序维护、出入管理 | 24小时 | 3 | 每周七天制 |
| 20、消防监控人员 | 消防设施操作 | 24小时 | 2 | 每周七天制  |
| 小计 |  |  | 8 |  |
| 5 | 客户服务部门（含会务礼仪及客房服务） | 21、客户服务部经理 | 全面负责客户服务部门 | 8:30-17:00 | 1 | 周一到周五  |
| 22、客户综合服务领班 | 协助部门经理管理客户综合服务人员 | 8:30-17:00 | 1 | 周一到周五  |
| 23、客户综合服务员 | 全区域综合服务 | 8:30-17:00 | 3 | 周一到周五  |
| 24、理发服务员 | 负责理发服务 | 8:30-17:00 | 1 | 周一到周五  |
| 25、会务礼仪领班 | 协助部门经理管理会务礼仪 | 8:30-17:00 | 1 | 周一到周五  |
| 26、会务礼仪接待 | 全区域会务礼仪接待 | 8:30-17:00 | 6 | 周一到周五  |
| 27、体育馆服务人员 | 管理体育馆场地、器材 | 8:30-17:00 | 1 | 周一到周五  |
| 28、客房服务主管 | 协助部门经理管理客房服务 | 8:30-17:00 | 1 | 周一到周五  |
| 29、前台服务员 | 前台大堂 | 24小时 | 1 | 每周七天制 |
| 30、客房服务领班 | 协助部门经理管理客房房务服务 | 8:30-17:00 | 1 | 周一到周五  |
| 31、客房服务员 | 负责客房区域房务服务 | 7:00-15:00 | 8 | 周一到周五  |
| 32、客房物品管理员 | 管理客房仓库 | 8:30-17:00 | 1 | 周一到周五  |
| 小计 |  |  | 26 |  |
| 6 | 绿化服务部门 | 33、绿化服务主管 | 全面负责绿化服务部 | 7:00-15:00 | 1 | 周一到周五  |
| 34、绿化领班 | 协助主管负责绿化服务部 | 7:00-15:00 | 2 | 周一到周五  |
| 35、服务员 | 负责党校全部区域绿化管理养护更换 | 7:00-15:00 | 4 | 周一到周五  |
| 小计 |  |  | 7 |  |
| 7 | 教学培训管理服务部门 | 36教学培训管理服务 | 负责教室、会议室、客房、餐厅等后勤资源分配及保障；协助委托培训班办班全过程准备工作（包括会务准备、保障及费用结算等工作）。协助主体班、公务员班、班长工程、服务全国、合作办学等各类班次办班全过程准备工作（包括领文具、书本等学习资料，打印席卡、教学计划等办班材料，布置课堂等工作）。协助整理书库以及领导布置的其他工作。 | 8:30-17:00 | 6 | 周一到周五  |
| 小计 |  |  | 6 |  |
| 合计 |  |  |  | 83 |  |

**9.2.3 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，完成设备管理服务任务，实现设备管理服务目标；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、工具使用和易耗品及物料购入验收的管理、建立应急预案、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。

**9.2.4 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) 无安全与工伤事故，无设备损坏责任事故，无设备故障责任事故。

(3) 在各种设备安全、正常运转前提下，提高设备使用效率，降低运行成本。

(4) 提供方便、及时和舒适的人性化服务，让业主满意，老师、学员、参会人员满意。

**9.3 各岗位具体服务要求**

**9.3.1 管理人员**

(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

A、主持物业管理日常工作，组织实施各项管理工作。

B、制定设备年度的修理与维护保养计划，并组织实施。

C、拟制浦东党校物业管理及疫情防控的应急预案，方案需实用具有可操作性，及时处理每一项与物业有关的紧急状态与紧急事故，并做好善后与防范工作。

D、制定年度安全生产工作计划，制定安全培训计划，并定期进行安全生产知识和技能培训；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。

E、检查、督导设备的日常维修、保养工作，合理安排、协调各项工作的开展。

F、负责专业设备技术管理及运行和维保工作的检查、指导、协调并解决工作中出现的问题、矛盾。

G、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。

H、负责接听电话报修，及时分配报修任务；负责员工资料、采购材料、办公用品等数据的汇总、统计；负责物资申购、验收、入库、领用全流程管理。

I、负责起草工作报告等书面材料。

J、完成采购人交办的各项工作。

K、定期向采购人汇报工作近况，及时反馈重大事件，做好员工及校园疫情防控工作。

(3)工作时间要求

详见“9.2.2 各部门岗位配置要求/岗位配备设置详情表”。

 (4)人员自身要求

原则上不超过国家法定退休年龄；身体健康；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；具有相关工作经验。

**9.3.2工程设备日常运行部门**

**(1)现有设备清单**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 热泵机组 | 行政楼楼顶 | 美的 | SHAE200H | / | / | / |
| 2 | 热泵机组 | 行政楼楼顶 | 麦克维尔 | MHS175ST3-FBB | / | / | / |
| 3 | 热泵机组 | 行政楼楼顶 | 美的 | SHAF210H | / | / | / |
| 4 | 热泵机组 | 5号楼楼顶 | 美的 | SHAF140H | / | / | / |
| 5 | 热泵机组 | 5号楼楼顶 | 顿汉布什 | ACDXHP145 | / | / | / |
| 6 | 热泵机组 | 5号楼楼顶 | 麦克维尔 | MHS140ST3-FBB | / | / | / |
| 7 | 热泵机组 | 6号楼楼顶 | 顿汉布什 | ACDXHP110 | / | / | / |
| 8 | 热泵机组 | 6号楼楼顶 | 麦克维尔 | MHSIO5 ST3-FBB | / | / | / |
| 9 | 热泵机组 | 7号楼楼顶 | 顿汉布什 | ACDXHP110 | / | / | / |
| 10 | 热泵机组 | 7号楼楼顶 | 美的制冷 | SHAE140H | / | / | / |
| 11 | 热泵机组 | 体育馆 | 顿汉布什 | ACDXHP110 | / | / | / |
| 12 | 电梯 | 2#楼1# | 西子奥 | GEN-2 | / | / | / |
| 13 | 电梯 | 2#楼2# | 西子奥 | GEN-2 | / | / | / |
| 14 | 电梯 | 2#楼3# | 西子奥 | GEN-2 | / | / | / |
| 15 | 电梯 | 2#楼4# | 西子奥 | GEN-2 | / | / | / |
| 16 | 电梯 | 9#楼 | 西子奥 | GEN-2 | / | / | / |
| 17 | 电梯 | 5#楼1# | 西子奥 | GEN-2 | / | / | / |
| 18 | 电梯 | 5#楼2# | 西子奥 | GEN-2 | / | / | / |
| 19 | 电梯 | 1#楼1# | 西子奥 | OH5000 | / | / | / |
| 20 | 电梯 | 1#楼2# | 西子奥 | OH5000 | / | / | / |
| 21 | 电梯 | 6#楼1# | 西子奥 | OH5000MRL | / | / | / |
| 22 | 电梯 | 6#楼2# | 西子奥 | OH5000MRL | / | / | / |
| 23 | 电梯 | 7#楼1# | 西子奥 | OH5000MRL | / | / | / |
| 24 | 电梯 | 7#楼2# | 西子奥 | OH5000MRL | / | / | / |
| 25 | 电梯 | 5#楼厨房 | 西子奥 | OH5000MRL | / | / | / |
| 26 | 电梯 | 图书馆 | 西子奥 | OH5000MRL | / | / | / |
| 27 | 货梯 | 5#楼厨房 | 德圣米高 | 控制柜 ZZT20-110 | / | / | / |
| 28 | 锅炉 | 锅炉房1# | 柯雷锅炉 | KLGL700-Q | / | / | / |
| 29 | 锅炉 | 锅炉房2# | 柯雷锅炉 | KLGL700-Q | / | / | / |
| 30 | 锅炉 | 锅炉房1# | 柯雷锅炉 | KLGL350-Q | / | / | / |
| 31 | 锅炉 | 锅炉房2# | 柯雷锅炉 | KLGL350-Q | / | / | / |
| 32 | 高压进线柜 | 地下车库高低压配电间 | 航星电气 | 标准GB3906 | / | / | / |
| 33 | 高压进线柜 | 地下车库高低压配电间 | 航星电气 | 标准GB3907 | / | / | / |
| 34 | 变压器 | 地下车库高低压配电间 | 航星电气 | SCB-1000/10 | / | / | / |
| 35 | 变压器 | 地下车库高低压配电间 | 航星电气 | SCB-1000/11 | / | / | / |
| 36 | 变压器 | 地下车库高低压配电间 | 航星电气 | SCB-1000/12 | / | / | / |
| 37 | 变压器 | 地下车库高低压配电间 | 航星电气 | SCB-1000/13 | / | / | / |
| 38 | 消防泵 | 水泵房1# | 申银防暴电机 | Y-160L-2 | / | / | / |
| 39 | 消防泵 | 水泵房2# | 申银防暴电机 | Y-160L-2 | / | / | / |
| 40 | 消防稳压泵 | 水泵房1# | 上海申银电机 | 50QL18-15X4 | / | / | / |
| 41 | 消防稳压泵 | 水泵房2# | 上海申银电机 | 50QL18-15X5 | / | / | / |
| 42 | 喷淋泵 | 水泵房1# | 上海申银电机 | Y2-250M-2 | / | / | / |
| 43 | 喷淋泵 | 水泵房2# | 上海申银电机 | Y2-250M-2 | / | / | / |
| 44 | 喷淋稳压泵 | 水泵房1# | 上海申银电机 | Y2-100L-2 | / | / | / |
| 45 | 喷淋稳压泵 | 水泵房2# | 上海申银电机 | Y2-100L-2 | / | / | / |
| 46 | 消防主机 | 监控中心 | 上海申银 | JD-3120 | / | / | / |
| 备注：以上设备均已过保，目前运行良好。 |

(2)工作内容

①服务范围

A、对党校所有的教室、办公室、客房、餐厅、厨房、会议室、体育馆等建筑物、装饰物、隐蔽部分（包括顶楼、地下室、线路、所有管道等）；所有的设备、设施和办公设备、绿化、水系等进行日常运行管理服务；做好建筑物防汛防台，并及时修复漏水状况。

B、代表采购人做好对空调、锅炉、电梯、弱电、消防、玻璃幕墙等专业维保单位的监管，不断提高各类专业设备的科学化运作水平，同时确保供配电系统、给排水系统及公共部位各类设施的正常运转，代表采购人做好相关证件审验等办理工作。

②工作职责

A、对管理处工作负责,落实总务处及管理处下达的工作任务，定期向管理处总经理汇报工作；

B、负责党校设备运行管理控制，通过科学管理和精心保养，使各项设备运转正常，提高设备的使用寿命与完好率；

C、拟制设备的各项管理规章制度和质量管理办法，并督促所属员工贯彻执行各项规章制度和质量管理办法；

D、拟制设备应急预案，及时处理每一项与设备有关的紧急状态与紧急事故，并做好善后与防范工作；

E、负责党校设施的完善、改造、设备更新和小项目增、改工程的施工；

F、认真进行成本核算，制定合理的修理计划，加强质量管理，保证设备、设施完好、有效；

G、树立服务意识，积极完成党校小维修工作，除中大修项目外；

H、积极组织本部业务学习，不断地改进工作；

I、搞好本部的卫生、安全、消防工作，督促下属严格执行有关规定，制定并落实定期检查和考核制度；

J、完成上级交办的其它工作。

③总体要求

A、负责贯彻落实总务处及管理处下达的各项具体管理目标与质量目标。

B、负责项目各项大系统的运行和监管工作，如强电系统、弱电系统、消防系统、空调系统、给排水系统、会议系统、建筑/装饰系统等。

C、负责各类电梯运行和维修管理的监管工作。

D、负责项目内部环境、办公环境调整等施工管理、能源管理以及各类活动保障与服务等工作。

E、负责物业管理工程管理方面的与市政、能源供方等政府主管部门的沟通和协调工作。

F、负责业主方接报修的服务工作。

G、负责物资申购、验收、入库、领用全流程管理。

④工作时间要求

详见“9.2.2 各部门岗位配置要求/岗位配备设置详情表”。

⑤人员自身要求

身体健康；无违法犯罪记录；具备相关工作经验，持适合岗位要求的合法有效的技能操作证书上岗。

⑥各工作点具体工作要求

A、供应商必须确保各类设备设施完好率达98%，维修及时率达100%，维修合格率达100%。无安全事故和设备设施严重损坏责任事故；

B、确保锅炉安全正常运行，保证客房24小时热水供应，工作人员不离岗、不脱岗，及时发现并解决故障，每2小时抄表一次；

C、确保供配电系统24小时正常运行，每2小时抄表一次，工作人员不离岗、不脱岗，及时发现并解决故障，确保重要区域、重大活动期间照明电器完好率达100%；

D、确保电梯24小时正常运行，制定全面有效的安全措施。保证电梯内通风、照明及其它附属设施完好运行。接到故障报修后，工作人员应于５分钟内赶到现场进行妥善处理；

E、确保空调系统正常运行，出现运行故障，工作人员应于10分钟内赶到现场进行妥善处理，室内温度夏季不高于26度，冬季不低于16度；

F、每季度清洗一次饮用水箱，每半年清洗一次生活水箱，确保水质达到国家标准；

G、确保排水系统通畅。工作人员接到报修后应于10分钟内赶到现场进行妥善处理，杜绝跑水、积水、长时间停水事故及排水不畅问题。若遇计划停水、停电情况，应事先向全体教职工、学员发出预告并采取相关应急措施；

H、每月对消防系统开展一次联动测试，确保系统完好有效，同时确保应急指示灯、引路标识完好运行；

I、工作人员接到报修后应于10分钟赶到现场进行妥善处理，确保水、电急修项目当日处理完毕，24小时内进行回访，一般维修任务3日内处理完毕，并以电话方式进行回访；

J、按合同规定制定设备年度维保、检测、测试等各项计划并配合落实；

K、积极采取有效措施做好节能降耗工作；

L、供应商接到投诉后，应立即调查核实，并提出处理意见，3日内以电话或书面方式作出答复或回访投诉人，如因客观原因无法解决投诉问题，应在3日内向投诉人作出合理解释；

M、针对党校特点和实际情况，制订《突发问题应急处置方案》（包括疫情防控在内），并严格贯彻实施。

N、房修（大中修除外）

|  |
| --- |
| a、供应商必须确保房屋外观无损坏，并保持立面整洁，不得擅自改变房屋使用功能，并杜绝乱搭建、随意占用公共通道等现象；b、确保室外道路地坪、广场砖无起壳、残缺，无明显裂痕，保持停车场地（包括地下停车库）平整，无积水；c、确保室内墙面无污渍，墙体无裂痕，确保石膏板吊顶及矿棉板吊顶无残缺，无污渍，不掉落，确保室内地坪无起壳、起泡，无残缺；d、确保室内外门锁开启灵活，配件齐全，无脱落、无残缺；e、确保落水管、下水道、污水管道和化粪管道等排放畅通，无堵塞，窨井盖完好无损；f、提供24小时报修服务，工作人员接到报修后应于10分钟赶到现场进行妥善处理，一般小修即刻修理且不过夜，较大修理任务，三日内修复；g、按合同规定制定各项房修计划并配合落实；h、供应商接到投诉后，应立即调查核实，并提出处理意见，一般投诉应在当日内整改解决并予答复，重大问题投诉应在三日内给予答复并整改解决。 |

**9.3.3 保洁**

(1) 服务范围

A、室内

|  |
| --- |
| a、确保教室、会议室、教学楼、图书馆、体育馆和办公楼、客房、餐厅大堂整洁光亮，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；b、确保走廊、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；c、对地毯经常吸尘，保持地毯干净，无污渍、无油腻；d、保持茶水间整洁，并保证正常供应饮用水；e、保持公共部位和卫生洁具清洁，无水迹、无头发、无异味，保持墙面四角干燥、无蛛网，地面无脚印、无杂物，保持金属器具光亮，无浮灰、无水迹、无锈斑，确保卫生用品齐全，卫生间空气清新，定期喷洒消毒药水；f、保持地下车库道路畅通，无垃圾和杂物，地面无灰尘，保持车库内空气清新，定期喷洒消毒药水。 |

B室外

定期对广场、阶梯、车道、停车场、指示牌、垃圾箱、塑胶跑道、人行步道、木栈道进行保洁，做到地面无纸屑、无烟蒂、无落叶、无污物，保持围廊立柱、墙面四角无蛛网，按合同规定制定内外墙面清洗计划并配合落实。

C、投诉处理

供应商接到投诉后，一般情况二十分钟内赶到现场进行处理，短时间内无法处理的，应在24小时内处理完毕并以电话、书面形式或上门等方式作出答复。

 (2)工作职责

A、负责贯彻落实管理处下达的各项具体管理目标与质量目标。

B、负责项目的室内外环境服务工作，包括区域性清洁、计划性清洁、地面养护等工作。

C、负责对外委托项目的监管工作，如绿化养护、外立面清洗、虫害治理、垃圾清运等监管。

D、负责项目管理区域内的室内外绿化的养护工作。

E、负责与业主对口部门和地区环卫部门保持密切的联系。

F、负责做好相关区域内的疫情防控工作。

G、以及做好物资申购、验收、入库、领用全流程管理。

(3)总体要求

熟悉保洁工作流程和要求，能正确使用相关的设备和保洁用品，确保清洁区域的干净、整洁。

(4)工作时间要求

详见“9.2.2 各部门岗位配置要求/岗位配备设置详情表”。

(5)人员自身要求

身体健康；无违法犯罪记录；形象良好，具有沟通能力，能吃苦耐劳。

(6)各工作点具体工作要求

A、对室内通道、电梯间、教室、办公室、会议室、图书馆、体育馆等进行保洁；对室外道路、塑胶跑道、木栈道、场地、平台、二米以下大楼内外立面、围墙、标牌等进行保洁。

Ｂ、协助监管室内室外绿化的摆放及养护，确保无枯死、无病虫害、歪斜、倒伏现象。确保校内水系无发黑、发臭、垃圾漂浮现象，确保水系内植物无枯死、动物无死亡现象。协助做好防虫害工作。

**9.3.4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 | √ |  |  |

(2) 工作内容

①服务范围

负责党校昼夜24小时秩序保安任务，采取固定值守和流动巡视相结合的方式，结合党校巡更系统加强各出入口、停车场、视频监控盲区等重要区域的安全防范工作。按照采购人要求做好疫情防控工作。

②工作职责

A、负责贯彻落实总务处及管理处总经理下达的各项具体管理目标与质量目标。

B、负责项目的治安管理工作，如消防、突发事件处理、门卫、巡视、人员物品进出、客流出入的秩序维护、疫情防控等工作。

C、负责项目的消防管理工作，如组建义务消防队、建立消防档案、进行消防培训与宣传、消防器材管理等工作。

D、负责项目的交通管理工作，如机动车辆和非机动车辆的引导、停放、停车位、行车标识的设置等工作。

E、负责同业主对口部门和地区公安消防部门保持密切的联系。必要时，协助有关部门开展工作。

③总体要求

A、对业主的安全利益负责。

B、具备安全防护、消防等相关基础知识。

C、做好各时间段的巡逻工作，及时发现门禁失控、溢水漏水、照明故障、异味异常情况，及时处置或报告（修）有关部门处理。

D、监控消控岗应持有消防中控人员上岗证。

E、加强秩序维护队伍建设、提供优质服务、制定突发事件处理的规章制度及具体落实方案。

④工作时间要求

详见“9.2.2 各部门岗位配置要求/岗位配备设置详情表”。

⑤人员自身要求

普通员工初中及以上文化，主管及领班达到高中以上文化程度，身高1.70米以上，身体健康，相貌端庄。品行端正，无不良记录。具有较强的观察、分析和判断事非的能力，思维敏捷，反应迅速。年龄结构18—45岁之间。

保安员须持《保安员上岗证》上岗，持适合岗位要求的合法有效的技能操作证书上岗。

⑥各工种（工作点）具体工作要求

A、加强安全保卫，认真值守，规范服务，既严格值勤又热忱服务，确保党校无爆炸、火灾、破坏、盗窃事故和责任疏漏事故；

B、供应商必须对进驻党校的保安人员进行严格组织政审，确保他们身体健康、无不良记录，同时加强保安人员的思想政治工作，教育他们严格遵纪守法，提供优质服务；

C、负责党校昼夜24小时保安任务，采取固定值守和流动巡视相结合的方式，结合党校巡更系统加强各出入口、停车场、视频监控盲区等重要区域的安全防范工作，并做好全校范围内的巡视记录；

D、做好来访人员的询问、引导、解答工作，态度热情，举止文明，严防闲杂人员进入党校，大件物品出门时，必须进行检查并做好登记；同时按照采购人要求，做好疫情防控工作（如查健康码、测体温等）

E、实行人车分流，指挥车辆安全通行和有序停放，确保道路畅通；

F、对监控系统、防盗报警系统、火灾报警系统等设施进行每日24小时监控。人防与技防队员密切配合，一旦听到报警声，立即通知相关人员3分钟内赶到现场进行妥善处理。在监控画面上发现可疑情况应及时通知相关人员到现场进行处置。发现重大案情，须立即报警，并保护好现场，同时做好详细记录备案；

G、认真做好监控记录，发现疑点应定点录像并跟踪监视，监控录像须保留30天，不得擅自抹擦，解决处理问题等记录，须由经办人签字；

H、对采购人的安全利益负全责，保安队员在值勤时，应认真履行防汛及防火、防盗、防窃等职责，做到不脱岗、不离岗；

I、针对党校特点和实际情况，制订《突发问题应急处置方案》，包括疫情防控及处置，并严格贯彻实施；

J、爱护采购人配置的各类设备和安保工具；

K、保安队员上岗值勤时须穿着统一保安制服，并佩戴上岗值勤证；

L、接到投诉，必须在24小时内以电话或回访等方式给予答复，同时认真调查投诉事件并严肃处理违规人员，做好书面记录，及时将处理结果反馈给投诉方。

M、做好物资申购、验收、入库、领用等全流程管理。

**9.3.5客户服务**

(1) 宿舍楼服务

①服务范围

党校宿舍楼分别位于校区内5、6、7栋楼，并在8号楼一层设有服务台，共有房间323间,其中：双人标间96间、单人间223间、其它配套房间4间，共可容纳419名学员住宿。宿舍楼需保证客房设施设备完整、完好，客房卫生、干净、整洁，全年需提供每日24小时不间断服务。

②工作职责

A、负责贯彻落实采购人下达的各项具体管理目标与质量目标。

B、负责向住宿人员提供相应服务，并符合采购人的要求。

C、做好部门人员的培训工作，提升员工的服务技能，满足客户的需求。

D、负责客房服务区域的保洁工作。

E、负责本项目的前台服务，做好电话接听、转接、留言转告并做好记录，需要时配合做好应急处置。

F、负责向住宿人员提供优质的延伸服务，负责相关防疫物资的管理。

G、负责做好客房物资的申购、入库、领用等管理工作。

③总体要求

按照客房服务规范完成客房清洁工作，确保无遗漏、无死角；发现客人、学校财物遗失或损坏，必须马上报告并作出妥善处理；客人退房后，做到客房用品一客一换并进行打扫；保持住宿楼整洁，门窗光亮，空气畅通，地面清洁，发现污垢及时清理，对卫生用具、清洁工具进行严格消毒，确保无污垢、无异味，确保客房内空气清新，无异味。做好相关物资管理工作，按照采购人要求及有关规定做好疫情防控及安全工作。

④工作时间要求

详见“9.2.2 各部门岗位配置要求/岗位配备设置详情表”。

⑤人员自身要求

前台人员须持有高中以上学历，形象良好，举止大方得体，普通话标准。

⑥各工种（工作点）具体工作要求

A、前台

|  |
| --- |
| a、前台人员对客人要求能作出快速反应；b、负责前台电话的接听和转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，做到不遗漏、不延误，需要时配合做好应急处置。c、负责住宿客人的接待和基本咨询，核对身份证件后，将相关信息输入电脑并安排房间、发放房卡。d、认真处理客人提出的要求和投诉电话，于第一时间传达到相关部门，定期汇总客户投诉处理情况；e、负责前台的清洁卫生及桌椅、物品摆放；f、遵守客房服务各项规范；g、负责做好住宿客人的文印服务。 |

B、客房

|  |
| --- |
| a、为宾客提供微笑服务并保持仪态端正；b、按照客房服务规范完成客房清洁工作，确保无遗漏、无死角；c、发现客人、学校财物遗失或损坏，必须马上报告并作出妥善处理；d、客人退房后，做到客房用品一客一换并进行打扫，对长期住校学员、客人如无特殊要求不必更换客房用品；e、保持住宿楼整洁，门窗光亮，空气畅通，地面清洁，发现污垢及时清理，对卫生用具、清洁工具进行严格消毒，确保无污垢、无异味，确保客房内空气清新，无异味；f、服务人员上岗应穿着统一制服，衣帽整洁，佩戴口罩及工号牌，禁止在工作场所聊天、吸烟；g、全时段接受投诉，投诉回复时间不超过10分钟，同时进行调查、核实，提出处理意见和整改措施，当天回电或上门回访，及时说明原因。h、负责做好客房及疫情防控物资申购、验收、入库、领用等全流程管理。i、按照采购人要求及有关规定做好疫情防控及安全工作。 |

 (2)会务（教务）礼仪服务

①服务范围

对中共上海市浦东新区委员会党校内培训会议或重要活动提供接待会务礼仪服务。

②工作职责

A、负责项目的接待活动保障与服务工作。

B、负责项目的教学服务工作。

C、负责项目的会务服务工作。

D、负责项目接待服务及信件收发服务。

E、负责做好会务礼仪部门物资的申购、验收、入库、领用等全流程管理及疫情防控工作

F、负责责任区域内的疫情防控及安全工作。

③总体要求

提供教学培训（会议）前期的准备和培训（会议）期间的礼仪服务以及培训（会议）结束后的收尾工作。服务的主要区域是：教学及会务使用的场所。能够接待区级和市级以及全国性的大型培训（会议），并能够提供规范、周到的礼仪服务，能够做好相关物资管理、疫情防控及安全工作。

④工作时间要求

详见“9.2.2 各部门岗位配置要求/岗位配备设置详情表”。

⑤人员自身要求

敬业爱岗，形象气质佳，服务意识强；仪表整洁，举止端庄，保持微笑服务，使用礼貌用语；具有较强的责任心及组织纪律性；具有较好的服务意识及良好的职业道德；身体健康，有较强的心理素质及吃苦耐劳的精神，服从采购人的工作要求。

⑥各工种（工作点）具体工作要求

**会务礼仪服务：**

|  |  |
| --- | --- |
| A、会前准备 | a接到会议通知后，应安排服务员提前进入会议室，开启灯光，打开多媒体设备，根据季节打开门窗通风，打开空调设备，并做好摆放桌椅、席卡及茶水等准备工作，发现设备问题应及时通知设备人员排除故障；b如有特殊需求，按具体要求准备席卡、摆放桌椅、更换或增减座椅；c确保茶杯杯身、杯盖无黄斑、无缺口、无水迹且光亮干净，茶杯使用前必须经过消毒处理；d会议开始前5分钟，服务员应站立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，佩戴口罩。 |
| B会议期间工作要求 | a召开重要会议时，应提供迎宾、引领、迎客入座、会场门口站岗（特殊情况下提供会场内、外双岗服务）等服务，并按需提供茶水等；b会议期间首次添加茶水时间为20分钟后，之后每30分钟添加一次茶水；c召开校长会议及其它重要会议时，应提供全时段会场门口站岗服务，其它会议应视其重要性、参加人员级别或会议主办方要求提供站岗服务。d负责处置会场内突发事件并做好相关疫情防控工作。 |
| C、会议结束后工作要求 | a重要会议结束后，应提供为宾客开门，引导等服务；b检查会议室内是否有遗忘物品，发现后应及时交还客人或交领班、经理处理；c及时通知保洁人员打扫和关闭会议室。 |

**教学礼仪服务：**

|  |  |
| --- | --- |
| A、课前准备 | a、接到教学通知后，应安排服务员提前进入教室，开启灯光，打开多媒体设备，根据季节打开门窗通风或打开空调设备，并做好摆放桌椅、席卡及茶水等准备工作，发现设备问题应及时通知设备人员排除故障；b、如有特殊需求，按具体要求摆放桌椅、更换或增减座椅。 |
| B、上课期间工作要求 | 上课老师、领导到达后，应立即倒好茶水并按照要求添加。 |
| C、上课结束后工作要求 | a、上课结束后，服务员应立即检查教室内是否有遗忘物品，发现后应及时交还学员或交领班、经理处理；b、关闭多媒体、空调等设备并检查各类设备是否完好，及时通知保洁人员打扫教室。 |

(3)客户服务

①服务范围

对中共上海市浦东新区委员会党校内物业相关事宜提供客户服务。

②工作职责

统管本项目，做好内部管理工作。

③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、防疫等），特别是大型活动应急处理预案，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，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，跟进业主方各类活动，协调管理处各部门完成现场各项工作，以及现场发生的各类应急事件处置，管理处政协物资及业主开办物资仓库，做好各类库房管理工作并且做好固定资产盘点相关工作。

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；具备相关岗位管理经验。

(4) 理发服务

1）为党校教职员工及学员提供专业的理发服务，包括剪发、修剪、吹风造型、染发、烫发等。

2）严格遵守卫生管理制度，对理发工具和设备进行定期消毒，确保每次使用前都经过严格的清洁和消毒处理，防止交叉感染。

3）保持理发区域的整洁和卫生，及时清理头发残渣和杂物，营造舒适、干净的工作环境。

4）负责理发设备的日常维护和保养，确保设备正常运行，发现问题及时报修，避免因设备故障影响工作进度。

5）完成领导交办的其他临时性工作任务。

（5）体育馆器材管理服务

1）提前到岗，严格遵照各项“工作标准、流程”，做好体育馆的接待安排工作；

2）根据学校课程安排，按时提供场地，保证教学能正常进行使用；

3）管理体育馆及器材设施，负责检查场馆的运动器材及卫生情况；

4）不定时的检查场内器材、设施设备的安全使用状况，发现问题及时报修；

5）场内设施设备未经有关领导同意不得私自借用和带出；

6）学员、老师等领用物品必须做好登记并让领用人员进行填写《体育用品借用登记表》（表10）；

7）不得让闲杂无关人员进入，保管好钥匙，不得随意外借，定时清点器材并做好登记。

（6）本部门其他人员要求详见9.2.2 各部门岗位配置要求/岗位配备设置详情表。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；具备较强的服务意识与责任感；工作认真、负责、踏实、仔细。

**9.3.6绿化服务**

①服务范围

党校内涉及室内外绿化的全部区域（包含水体范围），包含人工和相关材料及绿植。

②工作职责

1. 负责党校室内（包含各办公室、教室、走廊及其它公共区域）的绿植摆放、养护及更换。
2. 负责党校室外（包含校门外部分区域）绿化区域的绿植养护、更新。
3. 负责四号楼屋顶花园的绿植养护。
4. 负责“实事求是”、“白玉兰”广场等花坛的绿植养护、草花更新每年不少于5次。
5. 按采购人要求做好疫情防控及安全保障工作。
6. 按采购人要求做好相关物资申购、验收、入库、领用等管理工作。

③总体要求

确保校园绿化、景观完好，绿植存活率保证在95%以上。花坛内的草花需确保不断季更新、确保水体清洁。室内绿化保证美观、无病虫害。

④工作时间要求

详见“9.2.2 各部门岗位配置要求/岗位配备设置详情表”。

⑤室内绿化摆花清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 规格 | 数量 |
| 1 | 特大型绿植 | H240一300厘米 | 6盆 |
| 2 | 大型绿植 | H160一200厘米 | 262盆 |
| 3 | 中型绿植 | H60一100厘米 | 272盆 |
| 4 | 小型绿植 | H25一40厘米 | 360盆 |

**9.3.7教学培训管理服务**

①服务范围及工作职责

负责教室、会议室、客房、餐厅等后勤资源分配及保障；协助委托培训班办班全过程准备工作（包括会务准备、保障及费用结算等工作）。协助主体班、公务员班、班长工程、服务全国、合作办学等各类班次办班全过程准备工作（包括领文具、书本等学习资料，打印席卡、教学计划等办班材料，布置课堂等工作）。协助整理书库以及领导布置的其他工作。

②总体要求

确保教室、会议室、客房、餐厅等后勤资源分配合理。必须在开班前做好书本文具领用，席卡、教学计划等材料打印并完成课堂布置。及时完成领导布置的工作。

④工作时间要求

详见“9.2.2 各部门岗位配置要求/岗位配备设置详情表”。有教学培训任务时以完成服务范围及工作职责为先。

⑤人员自身要求

应具有教学培训管理服务保障经验。

**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）中标人应做好自身员工及校园疫情防控处置工作。

**11考核管理办法和要求**

采购人每年度对供应商的管理服务情况进行检查考核。满意率80％为合格，90％为优秀 。从合同金额中5%作为考核经费。考核为优则采购人将全额支付该年度合同金额。考核未达到优秀要求，中标人必须进行整改并再次接受考核，考核达到优秀后则采购人将全额支付该年度合同金额；考核仍未达到优秀则采购人将不予支付该年度合同金额5%考核经费。如未达到合格要求，则采购人将处以罚金，甚至终止合同。

以下考核内容如有违背，发现一次扣一次，直至该项分值扣完为止

**附：新区党校物业服务工作考评表**

|  |
| --- |
| **年度考核** |
| **考核****项目** | **考核内容** | **参考分值** | **评分** |
|  | **一、基本要求** | **40分** |  |
| 1.服务人员通过组织政审，身体健康，无不良记录，严格遵章守纪，遵守业主规章制度； | 4 |  |
| 2.按国家有关规定，员工持证上岗； | 4 |  |
| 3.服务人员统一着装上岗；并佩戴口罩上岗 | 2 |  |
| 4.新进（转岗）员工须进行岗前培训； | 2 |  |
| 5.遵守国家规定，及时发放工资，按时缴纳职工社会保险； | 4 |  |
| 6.管理处24小时受理投诉，投诉受理后24小时内给予回复；投诉处理率100%； | 4 |  |
| 7.无等级爆炸、火灾、破坏、盗窃事故和工伤事故； | 4 |  |
| 8.负责做好物资申购、验收、入库、领用等全流程管理；做好疫情防控工作，无防疫事故； | 4 |  |
| 9.无等级设备责任事故和工作严重疏漏； | 2 |  |
| 10.落实、完成好对消防、空调、电梯、弱电、锅炉等维保相关方的监管工作； | 3 |  |
| 11.爱护党校资产，防止在服务过程中非自然损坏或丢失，每季度对资产清点盘查一次，以保证学校资产的安全； | 3 |  |
| 12.积极主动采取有效的节能减排措施，确保人均能耗指标（水、电、气）比上年降低5%； | 2 |  |
| 13.能够按时完成好各项服务任务；业主（宾客）满意度测评（满意率）达80%及以上。 | 2 |  |
| **二、客房服务** | **10分** |  |
| 1.为学员提供良好干净住宿环境； | 2 |  |
| 2.按时、保量完成客房接待任务； | 2 |  |
| 3.负责做好客房及疫情防控物资的申购、验收、入库、领用等全流程管理； | 0.5 |  |
| 4.前台服务人员须持有高中以上学历，形象良好，举止大方得体，普通话标准，对客人要求能作出快速反应； | 0.5 |  |
| 5.做好电话的接听、转接、来电咨询等工作，重要事项认真记录并及时传达给相关人员，做到不遗漏、不延误；需要时配合做好应急处置； | 0.5 |  |
| 6.解答住宿客人基本咨询，按党校管理部门要求核查身份证件，将相关信息输入电脑并安排房间，发放房卡 | 0.5 |  |
| 7.保持前台接待区域干净、整齐；客房服务人员按照作业标准进行保洁作业，确保客房整洁； | 0.5 |  |
| 8.客人退房后，做到客房用品一客一换并进行打扫，长期住宿的客人如无特殊要求，做到一周一换； | 0.5 |  |
| 9.住宿客人损坏物品时，及时上报管理部门并做好处理记录； | 0.5 |  |
| 10.客人遗失物品及时上交、登记并妥善保管； | 0.5 |  |
| 11.全时段接受住宿客人投诉，投诉回复时间不超过10分钟 | 0.5 |  |
| 12.；对投诉的事由进行调查、核实，提出处理意见和整改措施，当日回电或上门回访，及时说明原因。 | 0.5 |  |
| 13.做好相关疫情防控及安全工作 | 1 |  |
| **三、环境服务** | **10分** |  |
| 1.室外广场、阶梯、车道、塑胶跑道、木栈道、停车场、指示牌、废物箱无积尘； | 1 |  |
| 2.室外地面无纸屑、无烟蒂、无污物，保持围廊立柱、墙面四角无蛛网； | 1 |  |
| 3.走廊、茶水间、通道、电梯和楼道等部位清洁、无污迹、无脚印、无污渍、无浮灰； | 1 |  |
| 4.茶水间整洁、保证正常供应饮用水；室内教室、会议室、教学楼、图书馆、体育馆和办公楼、客房、餐厅大堂、消防通道等整洁，地面无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾，柱面、墙面等无灰尘、蜘蛛网，玻璃大门无手印、无灰尘；做好负责区域的疫情防控工作。 | 1 |  |
| 5.地下车库道路畅通，无垃圾和杂物，地面无浮灰，空气清新，定期喷洒消毒药水； | 1 |  |
| 6.做好物资申购、验收、入库、领用等全流程管理；做好责任区域内的疫情防控工作； | 1 |  |
| 7.对地毯经常吸尘，保持地毯干净； | 1 |  |
| 8.卫生间洁具清洁、无异味，保持墙面四角干燥、无蛛网，地面无脚印、无杂物，保持金属器具光亮，无浮灰、无水迹、确保卫生用品齐全，卫生间空气清新，定期喷洒消毒药水； | 1 |  |
| 9.垃圾房整洁，垃圾分类收集及禁塑，定期进行消毒； | 1 |  |
| 10.规范防虫灭害工作，定期喷洒药液。 | 1 |  |
| **四、礼仪服务** | **15分** |  |
| 1.会务礼仪人员着装规范、待人礼貌、语言谦逊； | 0.5 |  |
| 2.统筹做好后勤资源调配，合理分配教室、会议室、客房、餐厅； | 0.5 |  |
| 3.协助做好委托培训班办班全过程准备工作； | 0.5 |  |
| 4.协助做好主体班、两新班、公务员班、资助班、村举办等班次全过程准备工作（包括领文具、书本等学习资料，打印席卡、教学计划、证书等办班材料，布置课堂等工作） | 4 |  |
| 5.及时完成文件传阅及领导交办的内勤工作 | 0.5 |  |
| 6.认真、积极地配合相关部门做好各类接待、会议、教学的准备工作（包括主席台、签到台、迎宾、站岗、茶水等服务工作）； | 0.5 |  |
| 7.接到教学、会议通知，会务礼仪人员提前进入教室、会议室，开启灯光，打开多媒体设备，根据季节打开门窗通风或打开空调设备，发现设备问题应及时通知设备人员排除故障； | 0.5 |  |
| 8.如教学、会议有特殊需求，按具体要求摆放教室桌椅、更换或增减桌椅； | 0.5 |  |
| 9.按需提供瓷杯、袋泡茶、矿泉水，保证茶杯杯身、杯盖无黄斑、无缺口、无水迹且光亮干净，茶杯使用前经过消毒处理； | 1 |  |
| 10.上课老师、领导到达后，应立即倒好茶水并按照要求添加； | 1 |  |
| 11.召开重要会议时，按需求提供迎宾、引领、迎客入座、会场门口站岗（特殊情况下提供会场内、外双岗服务）等服务，会议期间首次添加茶水时间为20分钟后，之后每30分钟添加一次茶水； | 1 |  |
| 12.召开校长会议及其它重要会议时，提供全时段会场门口站岗服务，其它会议按校方要求提供站岗服务； | 0.5 |  |
| 13.做好疫情防控及安全工作；做好物资申购、验收、入库、领用等全流程管理。 | 0.5 |  |
| 14.教学、会议等结束后，立即检查教室、会议室内是否有宾客遗忘物品，发现后应及时交还客人或交领班、经理、前台处理； | 0.5 |  |
| 15.教室使用结束后，及时关闭不需使用的机器设备、照明灯具，并通知保洁人员打扫； | 0.5 |  |
| 16.遇到设备设施出现故障或质量问题，及时报告相关部门； | 0.5 |  |
| 17.定期对办公室内的电话机、会场、教室内话筒（包括无线话筒）清洁消毒； | 0.5 |  |
| 18.按照校主管部门要求，进一步提高服务质量； | 0.5 |  |
| 19.全时段接受住宿客人投诉，投诉回复时间不超过10分钟； | 0.5 |  |
| 20.对投诉的事由进行调查、核实，提出处理意见和整改措施，当日回电或上门回访，及时说明原因。 | 0.5 |  |
| **五、设备运行管理服务** | **15分** |  |
| 1.保障消防、给排水、供配电、锅炉、空调、电梯、弱电等系统的安全运行和房屋、设施设备的完整； | 1.5 |  |
| 2.供配电系统24小时正常运行，每2小时抄表一次； | 0.5 |  |
| 3.锅炉安全正常运行，保证客房24小时热水供应，每2小时抄表一次； | 0.5 |  |
| 4.电梯24小时正常运行，故障报修后，工作人员５分钟内赶到现场进行妥善处理；如发生电梯关人情况，采取积极有效的措施，确保接报后20分钟内救出被困人员； | 0.5 |  |
| 5.保证空调系统正常运行，出现运行故障，工作人员应于10分钟内赶到现场进行妥善处理，室内温度夏季不高于26度，冬季不低于16度； | 0.5 |  |
| 6.提供24小时报修服务，接到报修后维修人员10分钟赶到现场进行妥善处理，一般小修即刻修理且不过夜，水、电急修项目当日处理完毕，较大修理任务，三日内修复； | 0.5 |  |
| 7.每月对消防系统开展一次联动测试，确保系统完好有效，同时确保应急指示灯、引路标识完好运行； | 0.5 |  |
| 8.每季度清洗一次饮用水箱，每半年清洗一次生活水箱，保证水质达到国家标准； | 0.5 |  |
| 9.每年对房屋进行一次全面检查，保证房屋完好率98%以上； | 0.5 |  |
| 10.每年委托具有专业资质的防雷测试单位对校內的屋顶避雷装置和接地装置进行1次测试，并出具测试报告； | 0.5 |  |
| 11.房屋外观无损坏，不得擅自改变房屋使用功能，并杜绝乱搭建、随意占用公共通道等现象； | 0.5 |  |
| 12.室外道路地坪、广场砖无起壳、残缺，无裂痕，停车场地（包括地下停车库）平整，无积水； | 0.5 |  |
| 13.室内外门锁开启灵活，配件齐全，无脱落、无残缺； | 0.5 |  |
| 14.落水管、下水道、污水管道和化粪管道等排放畅通，无堵塞，窨井盖完好无损； | 1 |  |
| 15.汛期前一个月，应对下水道进行预疏通，清捞窨井内淤积物； | 1 |  |
| 16.根据会议性质选择相应模式，开启合理数量的话筒； | 0.5 |  |
| 17.根据校方要求，对重要会议进行全程保障； | 1 |  |
| 18.按校方需求，制作会议录像光盘，及时交予校方； | 0.5 |  |
| 19.对维修服务不满意时，设备经理或设备负责人应立即了解情况、致歉并安排再次维修服务； | 0.5 |  |
| 20.消防、给排水、供配电、太阳能、锅炉、空调、电梯、弱电等系统的监管方案可行、记录完整、报告及时； | 1 |  |
| 21.做好疫情防控及安全工作，需要时配合做好应急处置；做好物资申购、验收、入库、领用等全流程管理。 | 2 |  |
| **六、秩序维护服务** | **10分** |  |
| 1.保安人员持有政府主管部门颁发的岗位证书并到公安机关备案； | 1 |  |
| 2.保安人员经组织政审，身体健康、无不良记录； | 1 |  |
| 3.全年24小时巡岗服务，采取固定值守和流动巡视相结合的方式，结合党校巡更系统加强各出入口、停车场、视频监控盲区等重要区域的安全防范工作，并做好全校范围内的巡视记录； | 1 |  |
| 4.做好来访人员的询问、引导、解答工作，按采购人要求做好疫情防控工作。态度热情、举止文明，严防闲杂人员进入党校，大件物品出校门时，必须由保安人员进行检查并做好登记； | 1 |  |
| 5.实行人车分流，指挥车辆安全通行和有序停放； | 1 |  |
| 6.对监控系统、防盗报警系统、火灾报警系统等设施进行每日24小时监控； | 1 |  |
| 7.听到报警声，立即通知相关人员3分钟内赶到现场进行妥善处理；在监控画面上发现可疑情况应及时通知相关人员到现场进行处置；发现重大案情，须立即报警，并保护好现场，同时做好详细记录备案； | 1 |  |
| 8.保安队员在值勤时，应认真履行防火、防盗、等职责，做到不脱岗； | 1 |  |
| 9.针对党校特点和实际情况，制订《突发问题应急处置方案》（含疫情防控及处置工作），需要时配合做好应急处置，严格贯彻实施； | 1 |  |
| 10.全时段接受住宿客人投诉，投诉回复时间不超过10分钟； | 0.5 |  |
| 11.对投诉的事由进行调查、核实，提出处理意见和整改措施，当日回电或上门回访，及时说明原因。 | 0.5 |  |
| **七、室内外绿化服务** | **10分** |  |
| 1、领班应具有绿化养护专业证书，高中以上学历。 | 1 |  |
| 2、做好党校室内（包含各办公室、教室、走廊及其它公共区域）的绿植摆放、养护及更换，确保室内绿化美观，无病虫害。 | 2 |  |
| 3、做好党校室外（包含校门外部分区域）绿化区域的绿植养护、更新，确保绿植完好率在95%以上。 | 2 |  |
| 4、做好四号楼屋顶花园的绿植养护。 | 1 |  |
| 5、做好实事求是”、“白玉兰”广场等花坛的绿植养护、草花更新。 | 2 |  |
| 6、做好疫情防控及安全保障工作。 | 1 |  |
| 7、做好相关物资申购、验收、入库、领用等管理工作。 | 1 |  |
| **八、奖励** | **10分** |  |
| 1.向党校提出合理化建议，被党校采纳实施； | 3 |  |
| 2.见义勇为、好人好事，受到业主或政府主管部门表扬、奖励； | 3 |  |
| 3.代表党校参加各类比赛活动取得优异成绩或为党校赢得荣誉。 | 4 |  |
| **总分** | **120分** |  |
| 考核单位： | 考评人： | 考评日期： |  |
|  |

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、材料费等费用。

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。投标报价中相应的各类安全文明服务措施费，人工工资、社会保障、福利、社会管理等各类费用应符合国家、地方相关管理部门的规定进行计费。

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

| **项目** | **要求** | **分项报价** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 人员费用 | 含工资、社会保险和按规定提取的福利费 |  |  |
| 2 | 材料费 | 室内绿化摆花费用 |  |  |
| 3 | 其他 | 投标人认为本表中未能包括的其他必要费用 |  |  |
| 4 | 利润 | 按（1+2+3）的%计取 |  |  |
| 5 | 税金 | 按国家及上海市规定缴纳 |  |  |
| **投标总价** |  |  |

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。

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。