**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 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。

★1.7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：东明路街道相关办公及公共服务场所物业管理服务项目

**3物业基本情况**

3.1 物业类型：东明路街道相关办公及公共服务场所物业管理服务，主要包含：会务、保洁、保安、水电维修等物业管理后勤服务。

3.2 坐落位置：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  序号 | **点位区域** | **地址** | **概况** | **建筑****面积(㎡)** |
| 1 | 东明路街道办事处本部 | 环林东路478号 | 共有建筑1幢，层数为3层。 | 3665 |
| 2 | 综合行政执法队综合楼 | 永泰路875号综合楼 | 共有建筑1幢，层数为3层。 | 1573.86 |
| 3 | 社区（老年）学校 | 凌兆路555弄20号 | 共有建筑1幢，层数为2层。 | 1156.82 |
| 4 | 综治工作中心 | 三林路1466弄82号 | 共有建筑1幢，层数为3层。 | 1174 |
| 5 | 心悦家园 | 环林东路799弄65、66号67号 | 共有建筑1幢，层数为1层。 | 1810.96 |
| 6 | 综合为老服务中心 | 永泰路1129弄96号 | 共有建筑1幢，层数为4层。 | 4370.5 |
| 7 | 社区微型消防站 | 上南路4185号 | 共有建筑1幢，层数为2层。 | 200 |
| 8 | 东明社区科普文化基地 | 永泰路863-867号 | 共有建筑1幢，层数为3层。 | 1684.84 |
| 9 | 尚博公共文化空间 | 尚博路497号一楼 | 共有建筑1幢，层数为1层。 | 230 |
| 10 | 灵岩党群服务中心 | 灵岩南路1136号三楼 | 共有建筑1幢，层数为2层。 | 665.1 |
| 11 | 东明社区党群服务中心 | 东明路2616号 | 共有建筑1幢，层数为6层。 | 6272.29 |
| 总面积 |  | 22803.37 |

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

本项目原会务、保洁、保安、水电维修等物业管理后勤服务即将到期，本次拟重新招标。

4.2 项目招标范围及内容

本项目为东明路街道相关办公及公共服务场所物业管理服务，主要包含：街道办事处本部、综合行政执法队综合楼、社区（老年）学校、综治工作中心、心悦家园、综合为老服务中心、社区微型消防站、东明社区科普文化基地、尚博公共文化空间、灵岩党群服务中心、东明社区党群服务中心共计11处场所的会务、保洁、保安、水电维修等物业管理后勤服务。具体点位如下：

4.3 本项目服务期限：本项目一招三年，合同一年一签。第一年服务期满，经采购人考核合格后，双方可以续签合同，服务期限暂定自2025年8月1日起至2026年7月31日，具体时间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”的含义是指：采购人按双方约定的物业员工人数，按约定的支付方式向中标人支付物业管理费。

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（专业设备除外）、易耗品等费用均由采购人承担。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 提供方 | 备注 |
| 采购人 | 供应商 |
| 1 | 公用水电 | √ |  | 包括空调、清洁卫生、生活等各类用水；服务公司办公等各类用电。 |
| 2 | 各类垃圾桶 | √ |  | 包括生活垃圾、垃圾桶。 |
| 3 | 各类垃圾袋 | √ |  | 包括生活垃圾、垃圾桶。 |
| 4 | 办公用房 | √ |  | 仓库用房、办公室、休息室。 |
| 5 | 办公设备及家具等 | √ |  | 包括电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材；桌椅等办公家具和员工更衣柜。 |
| 6 | 人员装备（对讲机等） | √ |  | 包括对讲机公共频道占用费及维修费用等。 |
| 7 | 专业设备 |  | √ | 包括专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、垃圾车、高压水枪、榨水器、不锈钢桶等。 |
| 8 | 维修材料 | √ |  | 各类设施设备维修所需的材料，包含维修工具。 |
| 9 | 保洁材料 | √ |  | 包括环境保洁所需的清洁、洗涤药剂，地面和物体表面擦拭用的消毒剂，地面养护药剂、材料和保洁工具等耗材（耗材品质需可靠有保证） |
| 10 | 保洁工具 | √ |  | 包括保洁小工具、尘推、工作警示牌 |
| 11 | 其它耗材 | √ |  | 物业开办费用、维修及配件（物耗）；消防维护（物耗）；楼宇维护（物耗） |

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。

**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，依照考核结果结算物业管理费。

7.1.2 本项目合同总价不变，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。

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，按下款要求支付相应的合同款项。

7.2.2 分期付款的时间进度要求和支付比例具体如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **支付时间** | **支付比例** |
| 1 | 签订合同后30个工作日内 | 30% |
| 2 | 2026年3月30日前 | 30% |
| 3 | 2026年6月30日前 | 20% |
| 4 | 2026年8月10日前，结合考核结果支付剩余款项 | 20% |

7.2.3 采购人收到发票后30日内付相应的合同款项。

7.2.4 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** | **点位数** | **最低岗位数要求** |
| **项目****经理** | **项目****副经理** | **会务** | **保洁** | **保安** | **水电****维修** |
| 1 | 东明路街道办事处本部 | 1 | 1 | 5 | 4 | 白天5岗 （12H，365天） | 1 |
| 晚上2岗（12H，365天） |
| 2 | 综合行政执法队综合楼 |  | 3 | 白天2岗（12H，365天） |  |
| 晚上1岗（12H，365天） |
| 3 | 社区（老年）学校 |  | 2 | 白天1岗（8H,365天） |  |
| 4 | 综治工作中心 | 1 | 3 | 白天1岗（12H，365天） |  |
| 晚上1岗（12H，365天） |
| 5 | 心悦家园 |  | 2 | 白天1岗（12H，365天） |  |
| 晚上1岗（12H，365天） |
| 6 | 综合为老服务中心 |  | 2 | 白天1岗（12H，365天） |  |
| 晚上1岗（12H，365天） |
| 7 | 社区微型消防站 |  | 1 |  |  |
| 8 | 东明社区科普文化基地 |  | 1 | 白天1岗（8H,365天） |  |
| 9 | 尚博公共文化空间 |  | 1 | 白天1岗（8H,365天） |  |
| 10 | 灵岩党群服务中心 |  | 1 | 白天2岗（8H,365天） |  |
| 11 | 东明社区党群服务中心 | 1 |  | 3 | 10 | 白天6岗（12H，365天） | 1 |
| 晚上3岗 （12H，365天） |
| 总 计 | 2 | 1 | 9 | 30 | 30 | 2 |

**说明：1、投标人的各岗位配置标准不得低于表内岗位配置数要求。**

**2、项目经理及项目副经理应为投标人本单位正式员工，由投标人单位提供相关人员在职承诺书（格式自拟）。**

**3、投标人在本次投标报价中应充分考虑岗位/人数配比（如岗位换休、请假、就餐等其他可能离开岗位的情况，以及充分考量法定工作时长等因素）适配足够数量人员以满足岗位需求。**

9.2 组织架构、管理制度及管理团队要求

9.2.1设置物业经理，负责物业服务管理和监督工作。

物业服务包括会务、保洁、保安、维修等人员。

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，让职工满意。

9.3 具体服务要求

9.3.1项目经理（副经理）

1、要求：身体健康，年龄合适，无不良记录。

2、工作时间：与街道办公场所工作时间一致，做五休二，每天8小时，如非正常时间遇重大活动、会议等需服务至相关会议活动结束。

3、具体内容如下：

（1）上班时必须着统一的制服，配戴工作证。

（2）全面负责管理各项目整体运营管理服务工作。努力提高物业管理水平，创立良好的公司服务品牌。

（3）理顺、协调与各项目的工作关系。

（4）贯彻落实各项目工作要求，根据项目实际情况建立组织架构。

（5）合理分配、协调、指导各项目工作任务，并组织指导、监督各项目会务、保洁、保安等按时完成各项服务目标执行。

（6）定期不定期检查各个项目工作，及时发现问题并解决。

（7）每月召开例会。及时进行沟通、协调。

（8）年度召开全员管理工作会议，并制定新一轮工作方案、计划。

（9）及时解决管理中的问题，保证各方面工作顺利进行，及时有效地处理投诉、突发事件。

（10）执行政府各项法规、法令及物业管理制度。制定各项目物业管理服务目标及工作执行计划、方案，建立健全管理服务体系，包括一系列规章制度、操作程序、服务标准，规定各级人员的岗位职责，保证各项管理服务工作的高质量。

（11）负责对各项目公共设施突发性、故障性、安全性事件进行分析与汇报，及时、有效处理各类突发事件。

（12）负责对各项目公共机构节能工作进行监督、指导，配合做好管理服务区域的行为节能、管理节能、技术节能等工作。建立能源资源消耗统计台账和主要用能设施设备台账，积极实施用电需求侧平衡管理，完成节能监察部门布置的各项节能监察工作。

（13）根据有关部门的要求，负责对各项目管理服务区域内控烟、爱国卫生等工作的指导、督促。

（14）完成其他临时性工作任务。

9.3.2 会务

1、要求：身体健康，年龄合适（不超45周岁），无不良记录。

2、工作时间：做五休二，每天8小时，如非正常时间遇重大活动、会议等需服务至相关会议活动结束。

3、具体内容如下：

（1）会务人员上班时必须着统一的制服，配戴工作证。

（2）协调会议场地、检查设备准备情况。

（3）按要求负责会议现场布置与桌椅摆设等细节。

（4）按需提供会议专用席卡、茶水、纸巾等会议用品，并进行摆放。

（5）协助接待参会人员的签到工作。负责接待和指引参会人员，提供相关会议信息。确保参会人员享受到优质的服务。

（6）负责会议现场的协调工作，及时汇报、解决突发问题，确保会议顺利进行。

（7）负责会议室每日保洁工作，确保场地环境每日整洁、舒适，符合会议要求。

（8）负责每日报纸整理发放工作。

（9）完成其他临时性工作任务。

9.3.3 保洁

1、要求：身体健康，年龄合适（不超65周岁），无不良记录。

2、工作时间：做五休二，每天8小时，如非正常时间遇重大活动、会议等需服务至相关会议活动结束。

3、具体内容如下：

保洁上班时必须着统一的制服，配戴工作证。

（1）保洁区域

室外：主要有地坪，车道，停车场、台阶等。

室内：大堂、走廊、过道、楼层卫生间、地面、门窗玻璃、窗台工作。公共区域废纸篓、公共区域烟筒、杂物桶、休息室垃圾的收集和清运。

（2）公共区域清洁卫生服务内容和要求

楼内公共区域：

a）地面:每日循环清扫。

b）楼梯扶手、栏杆、窗台:每日擦抹一次，保持基本无灰尘。

c）消防栓、指示牌等公共设施:每周擦抹一次，外表基本无灰尘、无污渍。

d）天花板、公共灯具:每季除尘一次，目视基本无灰尘、无蜘蛛网。

e）门、窗等玻璃:每月擦拭一次，其中门厅玻璃每月二次，目视明亮无污迹。

f）天台、屋顶:保持清洁、无垃圾。

g）垃圾收集:收集点每日清理二次，收集点周围地面无散落垃圾，无污迹，无明显异味。

h）卫生间：每天清扫四次以上，保持通风无异味，地面干净无污渍，垃圾篓及时清理。

楼外公共区域:

a）室外道路地面、明沟:道路地面每日清扫二次，目视地面；明沟每周清扫二次，明沟无杂物、无积水。

b）公共灯具:每周擦抹一次，表面无污迹。

（3）每天打扫公共部位做到杂物、废弃物立即清理。

（4）楼（区域）内垃圾实行袋装化，在各楼层公共部位设立公共垃圾箱，由清洁工清扫、处理。

（5）区域垃圾实行分类收集（干垃圾、湿垃圾、有害垃圾、可回收垃圾），从而达到更高层次的环保效果。

（6）及时清扫大院区域地面积水、垃圾、烟头等，使地面保持干净、无杂物、无积水等。

（7）对公共道路上汽车道闸、垃圾筒等定期清洁或清洗。

（8）对设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。

（9）将楼层的垃圾清扫、处理，对楼内公共设施进行擦抹保洁。

（10）对人员出人频繁之地，进行不间断的走动保洁。

（11）清扫、拖洗属于公共区域室内外的地面。

（12）清洗及保洁各楼层的洗手间、更换卫生纸、擦手纸、洗手液，保持供应不断。抹净各类洁具等工作。

（13）定时收集各楼层内生活垃圾，并更换垃圾袋，定期清洁垃圾筒等，保持洁净。

（14）定期、定点、定计划配合第三方使用专业消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作。

（15）完成其他临时性工作任务。

（16）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99%。

9.3.4保安

1、要求：身体健康，年龄合适（不超60周岁），无不良记录，持有保安员上岗证。具备相关法律法规知识、安保知识。

2、工作时间：按照各服务区域要求实行岗位制，如非正常时间遇到重大活动、会议等需服务至相关会议活动结束，遇事随时到现场处理。

3、具体内容如下：

（1）保安人员上班时必须着统一的制服，配戴工作证。执勤人员巡查时需佩带对讲机、电筒等装备。

（2）门岗及办公区域安全状况监控值班值守（值岗期间不吸烟、不串岗、不脱岗、不打磕睡、不打游戏、不看股票等与工作无关的内容、不准闲聊、不准会私客、不准刁难群众）。每日每班检查1次各类信号是否正常并做好登记记录，重点、要害部位每小时至少巡逻1次，发现违法违章行为应及时制止。

（3）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）。加强公共秩序的管理，认真值守，规范服务，做到严密执勤，热忱服务，确保无爆炸、火灾、破坏、盗窃事故和无责任疏漏事故。对发生事件或发生重大事件必须及时报告并进行详细记录备案。

（4）对大楼实行安保检査，清场及巡更检査，每日根据场地运营管理制度负责员工通道等入口的开启和关闭，以及日常门、窗、灯的开关，防盗检查、防火检查、防水浸检查，并做好每日巡查记录。定期配合消防维保人员对大楼内消防栓、水带、灭火器进行定期检查；消防通道保持畅通，消防器材完好，并做好消防维保相应的标注和工作记录。

（5）保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿化带、设备用房和办公楼的各楼层。全天候负责区域内正门、区域通道、停车区域、办公区域、公共走道交通保安巡逻、值勤。贯彻停车管理规定，外来车辆进出必须办理登记、记录日期、车牌号码、进出时间等信息。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。协助做好重大会议和重要活动的车辆停车管理。

（6）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。定期进行消防演练培训，熟练掌握消防知识和操作要领。在“禁止烟火”和控烟区域发现有吸烟和用火现象，要及时劝阻，二次劝阻无果需报告。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。定期对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查，并做好巡检记录。

（7）每日对办公楼（区域）来访人员进行通报、登记、证件检查等。对上访人员进行合理劝阻，并具有基本处置能力；如遇突发事件（群访、闹访、阻碍交通、聚众闹事、损坏公物、酒后滋事、暴力行凶等）积极主动地配合有关部门，做好劝说、劝阻和疏导工作。

（8）积极配合公安部门工作，完善监控室管理制度。做好消控室值班工作，并做好人员换岗登记记录。认真做好监控记录，监控录像须保留30天，不得擅自删除。

（9）协助完成办公大楼重要会议和重大活动的会场布置、搬运工作。

（10）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。对来访人员要具有基本处置能力。坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

（11）门岗负责做好对大件物品出入检查、报纸签收、快递收发、联系环卫部门垃圾清运运出等服务，并做好运出车辆登记。

（12）完成其他临时性工作任务。

9.3.5维修

1、要求：身体健康，年龄合适（不超60周岁），无不良记录，持有电工证，具有3年以上相关工作经验。

2、工作时间：做五休二，每天8小时，保证接到报修后2小时内响应，其他时间按要求到岗，遇事随时至现场处理。

3、具体内容如下：

（1）做好大楼内设备设施日常巡视、检查、维修及协助保养等工作。

（2）对一般设备故障及时排除，并保证修复质量，做好排除故障记录。

（3）确保应急指示灯、引路标志、消防装置与器材完好。

（4）积极主动配合机关节能降耗工作，提高设备的功效，减少故障。

（5）完成其他临时性工作任务。

**10 安全文明作业要求和应急处置要求**

10.1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。

10.2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。

10.3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。

10.4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。

10.5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。

10.6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**

考核方式为半年度考核，中标人应做到以下几点：

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，聘用、管理本项目下服务人员，办妥劳动用工、社会保险等所有相关手续，及时足额发放工资，缴纳社保金、公积金等社会保险费用等。

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考核由采购人组织实施，具体可包括以下方面：

11.2.1采购人根据中标人的 “合同履约时间”、“服务内容是否相符”、“服务满意度”及“是否达到服务效果”等四项考评结果，对中标人进行综合考核。

11.2.2采购人自行对中标人服务情况进行履约评估。

11.2.3监管考核标准见下表物业服务质量考核表

**（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：**

由采购人每半年进行一次考核。

**（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。

 A、考核等级结果是90-100分为“好”的，支付合同费用的 100%。

B、考核等级结果是80-90分为“较好”的，支付合同费用的 98%。

C、考核等级结果是60-80分为“及格”的，支付合同费用的 90%。

D、考核等级结果是60分以下为“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、办公费用、管理费、利润、税金和其他等费用。

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》中报出对应服务期限的投标价格即可。

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 | 办公费用 | 包括办公设备等费用 |  |  |
| 3 | 保险费用（如有） | 如雇主责任险、公众责任险等 |  |  |
| 4 | 其他 | 投标人认为本表中未能包括的其他必要费用 |  |  |
| 5 | 利润 | 按（1+2+3+4）的%计取 |  |  |
| 6 | 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。

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。