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：浦东新区行政服务中心、分中心综合物业管理服务项目

**3物业基本情况**

浦东新区行政服务中心是浦东新区区级面向企业服务的平台。中心设合欢路和城南路2个服务平台，有合欢路和城南路2处物业。

浦东新区合欢路2号为中心物业所在地，占地面积7583㎡，建筑面积17520㎡，使用面积近10000㎡，单幢大楼，共5层（地下有1层、地上有4层），电梯11部，由服务大厅4层、大厅后台11个、办公室99间、会议室6间、卫生间20间、茶水点10个、配电房9间、弱电房7间、水泵房2间、污水房2间、空调风箱房9间、食堂用房等组成，目前所有设施设备运行状态良好。

浦东新区惠南镇城南路1366号为浦东新区行政服务中心惠南分中心物业所在地，共二幢楼宇（综合楼和食堂楼）。其中综合楼共三层，一、二层为服务大厅、后台办公室17间，办公室38间、2个会议室、卫生间15间、茶水点4个及辅助用房6间等，无电梯，建筑面积4701.325㎡；2幢楼的三、四层建筑面积418㎡，为食堂，目前所有设施设备运行状态良好。

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

浦东新区行政服务中心、惠南分中心为浦东新区区级面向企业服务的平台。中心（合欢路物业）有24个部门进驻，设单窗通办综合窗口、专业窗口、帮办窗口共101个，受理涉企事项600余项，主要业务包括市场准入、经营管理、建设项目和城市管理行政审批许可，大厅依托一网通办线上平台、微信小程序、自助智能终端等，为企业提供一网通办综合窗口办证办照服务、法律金融信用专业服务等一站式综合服务。除法定节假日，中心均对外服务。合欢路物业内约有机关、事业、综窗人员、后勤服务等工作人员约700人。每天前来中心咨询、办事的群众人流量约2000人次。

浦东新区行政服务中心惠南分中心（城南路物业）有12个部门进驻，设单窗通办综合窗口、部门窗口、帮办窗口共31个，受理涉企事项600余项，业务服务内容基本与中心相同。除法定节假日，分中心均对外服务。城南路物业内约有机关、事业单位、综合人员、后勤服务等工作人员110人。每天前来分中心咨询、办事的群众人流量约350人次。

4.2 项目招标范围及内容

4.2.1对浦东新区行政服务中心合欢路2号建筑内所有区域、楼外广场等属于中心工作管理区域实施物业综合管理。物业综合管理服务具体包括：安保服务，环境卫生与保洁消毒服务，会务接待服务，建筑物及公共设备设施维护、保养、维修，节能降碳管理，仓库管理等服务。

4.2.2对浦东新区行政服务中心惠南分中心城南路1366号综合楼和食堂楼这2栋楼宇建筑相应层面内部的、属于分中心工作管理区域实施物业综合管理。物业综合管理服务具体包括：安保服务，环境卫生与保洁服务，会务服务，建筑物及公共设备设施维护、保养、维修，节能降碳管理，仓库管理等服务。

4.3管理服务目标

（1）服务期内无等级爆炸、火灾、破坏、盗窃、工伤、消防等任何安全事故；无设备责任事故和工作疏漏；无中介代理影响办事秩序；无脏、乱、差现象和卫生死角；无第三方督办、投诉。

（2）服务期内大楼建筑物和设备设施维护保养完好，完好率98%以上；被动接修及时率100%；主动发现问题报修及时率100%；如果对可能出现的问题有一定概率的预判预防最好；维修好率100%；

（3）服务期内会务接待服务规范有序，无任何责任疏漏事故；

（4）服务期内确保中心、分中心安全、有序运转，服务满意率90%以上。

4.4服务事项

（1）安保：全体安保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；实施全年 365 天昼夜值守，负责门岗值守、重要物品进出管控、中介代理整治、日常安全巡逻、消防安全检查、监控值守和大厅秩序维护、大楼禁烟管控等各项安全防护工作。

通过中心消控室监控设备等技术防范手段，如火灾自动报警系统、消防水喷淋、消防排烟风机、应急广播等消控系统，履行每日 24 小时不间断摄像监控值守；相关岗位工作人员加强对重点部位、重点区域安全检查，做到安全无死角、无盲区，同时认真详细做好记录；由专人负责定期检查消防设施设备，如有问题及时和消防维保单位联系确保设施设备完好可用。

（2）设施设备：保障中心、分中心各类设施、设备的正常运转使用，设施设备完好率98%以上，被动接修或主动发现问题报修及时率100%，维修好率100%。

制定每日巡检、保养工作计划和方案，落实巡检任务，按时对设施设备进行巡视、检查、检测、测试，观察各项设备运行状况，及时维护保养或接报修，有主动发现问题能力，甚至能预测预防问题发生以便提前采取措施应对。针对设施设备特点和性能，制定科学、切实可行的维护保养制度，做好日常巡检、维修、养护和管理工作，并做好记录。

接到报修后，5-10分钟内到现场处理，对水、电等重要基础项目以及一般修理项目（门窗、天花板、电灯、墙面、桌椅和锁具）均当日处理完毕；对一般设备故障及时查找原因，拿出对策，排除故障，保证当日内修好，确保维修速度质量，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、今后防范措施等内容。非一般修理或重大特殊修理，按照采购人要求完成。

对中心使用第三方维保服务的电梯、空调和消防系统设备，在第三方来中心、分中心维保服务时间内，投标人需要安排专人全程跟踪、监督、管理、记录第三方维保单位工作，以使第三方维保单位尽职尽责做好设施设备的维保；在第三方不在中心、分中心维保服务时间内，投标人要做好日常设施设备巡检、保养。

不管是有第三方维保的设施设备，还是没有第三方维保的设施设备，投标人都需确保设施设备安全正常运转使用。

制定并落实各类节能和节约资源措施。

制定并落实和完善突发性事件（包括但不限于火灾、人身伤害、寻衅闹事、公共卫生、突发停电、电梯关人等）应急处理预案，定期培训、演练，并保留相应记录。

（3）保洁消毒：负责中心、分中心物业所属区域内，包括服务大厅公共区域、办公室、卫生间、茶水间、通道、楼梯、电梯、大楼外围周边及东广场、南小道等处的保洁消毒工作；负责中心地下一层室外区域清扫工作；定期巡检各区域清洁情况，发现问题及时清洁整理；清楚垃圾分类要求，日常垃圾分类正确；开展“零干扰”保洁工作，完成各类临时保洁应急处置工作；落实好爱国卫生工作。保持大厅整洁光亮，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、无污渍，无灰尘；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；卫生间无水迹，无杂物，无异味；如遇雨、雪天气，在大厅进出口铺设防湿防滑地毯并摆放“小心防滑”告示牌。

（4）会务接待：仪表整洁，操作规范，用语文明，微笑服务。一是会务，做好会议室的布置、日常消毒和服务保障工作；接到会议通知，提前进入会议室，做好会议热水、茶杯等准备工作，检查话筒、投影等设备，发现问题及时通知相关人员进行检修，对充电的话筒，要提前充满电或加装电池；如有特别要求，按要求执行。会议开始前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；会议开始后并进行中，按要求提供倒水、做好无关会议外进人员告知等服务；会议结束时，服务员应立即开启会议室大门并在门口立岗送客，分工检查会议室内是否有客人遗忘的物品，如有应及时交还客人或交管理岗位处理，散会后，及时对会议室进行消毒，最后关闭室内照明、空调等电器开关，清理桌上的资料、茶杯、饮料等物品并清洗、消毒。无会议期间，须对会议室进行日常打扫、整理、检查工作。二是接待，及时清洗消毒和保管接待用品，定期消毒话筒、耳麦等；微笑迎送宾客。

4.5服务员工

（1）供应商应根服务范围和服务要求、标准，合理配备服务员工，并分配各岗位点服务人数、安排班次。岗位设置一览表内要求的人员技术证书是强制性的，供应商必须在投标文件内提供。

（2）供应商服务员工必须通过组织政审，政治可靠，身体健康，无不良记录，严格遵章守纪，遵守采购人规章制度。

（3）合同期间，供应商服务员工中如有不符合上述条件或要求的，采购人有权提出更换，供应商应无条件接受。

（4）合同期间，供应商服务员工因违反制度而发生工伤等事故，由供应商负责处理并承担费用。

（5）供应商服务员工在上岗期间穿着统一的制服，佩带上岗服务证。

4.6采购人每月对供应商的管理服务情况进行检查、考核。

4.7本项目服务期限：本项目一招三年，合同一年一签，合同期满经采购人考核通过后，续签合同下一年合同。第一年服务期暂定为2024年2月1日至2025年1月31日，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，采购人按双方约定的服务金额，向中标人支付服务费。

(1)项目实施过程中所发生的水电气等能耗费用由采购人提供。

(2)本项目所涉设备维修备品备件、检测、保洁耗品与物料、清洁剂、更换添置保洁工具、房修材料与物料、会务用品等按实际需要向采购人提出需求，经采购人审核同意，由采购人负责采购。

(3)大楼消防系统、电梯、空调、高于2米的内外墙立面及玻璃清洗养护、绿化养护等第三方专业维保服务及年检项目，由采购人负责，不在本次报价范围内。但无法排除本项目中标人对上述设施设备的第一、直接管理维护责任，不管是在第三方维保时间内跟踪监督，还是在第三方维保时间外进行日常巡检维护。本项目中标人要明白，第三方专业维保服务商对上述设施设备的维保，只是对本项目中标人管理维护设施设备的专业辅助保障，在力所能及的范围内，对中心、分中心所有设施设备要能修就修。

5.2本项目允许非主体、非关键性工作专业分包（本项目允许专业化的保安服务专业分包）。由专业化的特保来提供安全防范服务，专业分包内容包括秩序维护（出入口维护、大厅秩序维护、安全巡逻、安全检查等）、车辆停放管理、消防安全检查、紧急事件处置及其它服务所涉及的安全保卫工作。具体保安岗位包括门岗保安、大厅内及大楼外围秩序维护保安、安全巡逻保安、消控室监控保安和机动保安等。**若保安服务工作进行专业分包，则分包单位应具备承担分包合同的专业资格保安服务许可证，并具备履约所必须的设备和专业技术能力。若保安服务工作不进行专业分包，投标单位中标后，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。**但中小企业享受中小企业扶持政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得分包或者转包给大型企业。

5.3投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体不得再次分包。

5.4分包不能解除中标人的任何责任与义务，分包承担主体对分包工程的质量和安全作业负责，中标人对分包工作内容承担连带责任。

5.5中标人应与分包承担主体签订分包合同，并按照规定办理相关手续，分包合同应遵循相关法律、法规及行业管理要求。

**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，依照考核结果结算。

7.1.2第一年度的合同价以中标价格签订，合同期内如遇国家政策性调整（社保金最低缴费基数和比例、公积金最低缴费基数和比例、最低月工资标准），可根据上海市政府职能部门相关规定向采购人提出补差申请，补差只涉及社保金最低缴费基数和比例、公积金最低缴费基数和比例、最低月工资标准调整和补差的税金（税率不变），双方协商一致后相应调整。自第二年度起合同价由双方根据上一年度的合同价、国家政策性调整情况（直接人工费）及税金（税率不变）协商确定，合同期内如遇国家政策性调整，可根据上海市政府职能部门相关规定向采购人提出补差申请，双方协商一致后相应调整。

7.2 支付方式

7.2.1本项目合同金额采用月度平均付款方式，在采购人和中标人合同签订，且财政资金到位后，先做后支付，结合考核结果次月30日前支付上月的合同款项。

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《物业管理条例》中华人民共和国国国务院令第 379 号（2018年3月19日最新修订后版本）

8.2《中华人民共和国消防法》（2021年4月29日最新修订后版本）

8.3《保安服务管理条例》（2022年修订）

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**

**浦东新区行政服务中心，合欢路2号**

| **序号** | **岗位 类别** | **岗位名称** | **配置岗位数****（最低要求）** | **人员要求** | **岗位主要职责** | **工作时间** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目管理人员 | 项目经理 | 1 | 身体健康。具有机关事业单位后勤物业管理工作经验，学历大专以上（含大专）。 | 1、全面负责中心物业工作，根据中心工作要求，上传下达统筹安排物业办公室、保安、保洁、设备和会务的工作； 2、负责物业团队人员监督、管理和考核；3、落实中心各项安全工作，包括月度安全检查、消防检查、消防演练的牵头组织；4、组织每年二次消防演练，做好微型消防站的管理和演练工作。 | 8:30-17：30做五休二1岗 |  |
| 2 | 综合管理 | 2 | 身体健康。熟练操作电脑和办公自动化软件，具有较强的工作责任心和服务意识。 | 1、中心内所有报修和服务电话受理，并分类进行转达、安排和回访； 2、根据中心及进驻部门要求，做好会议室预定和会务安排； 3、中心BIM智能化系统的日常管理；4、中心门禁权限日常管理；5、中心、分中心每日、每周人流量统计；6、失物登记和认领 。 | 8:30-17：30做五休二2岗 |  |
| 3 | 仓库管理 | 2 | 身体健康。熟练操作电脑和办公自动化软件，需熟悉仓库管理和统计、具备较强的工作责任心。 | 1、在中心物资管理员的带领下做好中心仓库日常管理、月度盘点及仓库安全工作；2、协助物资管理员做好中心、分中心设备设施的日常管理、年度清点工作；3、根据中心仓库管理规定，做好中心大厅易耗品、设备设施等物资的到货验收、入库和台帐；4、根据中心仓库管理规定，做好中心易耗品、设备设施等物资出库及台帐。 | 8:30-17：30做五休二2岗 |  |
| 4 | 档案管理 | 1 | 身体健康。熟悉档案管理的规范和特点，具备较强的保密意识和风险管理知识。 | 1、根据中心要求，做好档案室的日常管理及安全工作； 2、查验档案室进出人员身份 ； 3、查验进入档案室的资料； 4、协助进驻部门做好档案的定期清理；5、负责报纸、信件、杂志的分发工作。 | 8:30-17：30做五休二1岗 |  |
| 5 | 安全主管 | 1 | 身体健康。有安全管理经验，熟悉消防安全及相关法律法规，具备较强的组织能力和风险管理知识。具备安全生产管理人员证书 | 1. 根据中心工作要求落实各项安全工作；
2. 配合中心、分中心完成每月安全检查，对检查发现的问题落实整改，消除各类安全隐患；
3. 负责物业、食堂人员的日常安全教育和培训；

4、配合消防监管部门落实中心消防安全工作，定期组织消防安全演练；不断提升中心微型消防站实战能力； 5、根据中心各项安全制度和要求，落实每日安全巡查，发现隐患及时整改。 | 8:30-17：30做五休二1岗 |  |
| 6 | 设备维保 | 设备主管 | 1 | 身体健康。相关岗位主管工作经验。一专多能，具有一定的团队管理能力，具有服务意识。熟悉中心、分中心所有设备。具备高压电工作业证及低压电工作业证。 | 1、制定中心、分中心设备设施的巡检、维保计划并落实完成；拟订设备设施的维修方案；2、统筹协调设备工程人员对第三方维保单位工作进行全程跟踪、监督、验收和记录；3、负责中心设备工程人员队伍日常管理；落实零星维修。 | 8:30-17：30做五休二1岗 |  |
| 7 | 强、弱电设备工 | 3 | 一专多能，身体健康。工作认真负责，能规范操作具有较强安全意识。其中2岗位具备低压电工作业证2张和特种设备安全管理作业证A1张，1岗位具备高压电工作业证1张及低压电工作业证1张。 | 1. 负责电力设备的维修和保养，包括抄表和巡检；
2. 负责高配间、风机房、水泵房等重点区域的日常安全巡检； 3、周末中心空调系统消杀；

4、对第三方维保单位工作进行全程跟踪、监督、验收和记录。 | 8:30-17：30做五休二2岗 7:00-19：00做一休一1岗 |  |
| 8 | 万能维修工 | 4 | 一专多能，身体健康。工作认真负责。其中1岗位具备低压电工作业证1张，1岗位具备水电工证1张，1岗位具备制冷设备维修工证1张。 | 1、负责配电箱和各类开关、电灯等维修；2、负责设备设施的日常巡检和简单维修，会务音响话筒设备的保障； 3、负责水龙头、台盆、上下水维修； 4、负责办公家具的日常维修，办公家具及工位的移动和拆装； 5、负责中心所有电话的移机和跳线；6、负责零星房修、门锁更换； 7、周末空调系统消杀；8、对第三方维保单位工作进行全程跟踪、监督、验收和记录。 | 8:30-17：30做五休二4岗 |  |
| 9 | 保洁 消毒 | 保洁主管 | 1 | 身体健康。具有一定团队管理能力，善于沟通协调，具有较强的工作责任心和服务意识。 | 1. 负责中心物业所有公共区域、办公区域的保洁和消杀； 2、负责中心所有标识、标牌的日常检查和更新；

3、负责中心垃圾分类日常管理工作。 | 8:00-17：30做五休二1岗 |  |
| 10 | 楼层保洁 | 13 | 身体健康。 保洁员年龄男60周岁以下、女50周岁以下。 | 1、负责中心公共区域、卫生间、服务岛台、楼梯通道、男女卫生间、男女更衣室、茶水间、所有办公室的保洁和消杀工作； 2、负责中心外围广场、垃圾房和地下通道的保洁和消杀； 3、负责响应中心交办的临时性应急保洁任务。 | 7:30-16：00做五休二6岗7:30-17：00做五休二7岗 |  |
| 11 | 技术保洁 | 2 | 身体健康，无不良记录。 保洁员年龄男60周岁以下、女50周岁以下。 | 1. 负责地毯清洗，办公室地坪清洗、打蜡；

2、负责会议室、办公室、墙面、地面的全面清洁； 3、7:00-16:00按工作分工完成楼层保洁工作及特殊技术保洁工作；4、负责16：00-19:00办公区域、公共区域、卫生间的清洁、消毒。 | 7:00-19：00做一休一2岗 |  |
| 12 | 会务 接待 | 会务接待主管 | 1 | 容貌较端庄，身体健康。具有一定会务接待工作经验和团队管理能力，工作认真负责。 | 负责中心会务和参观接待工作，统筹安排会议室的清洁和消杀。 | 8:30-17：30做五休二1岗 |  |
| 13 | 会务接待 | 5 | 容貌较端庄，身体健康，年龄宜35周岁以下。需具备较好的语言表达沟通能力和会务工作经验。 | 1、会议室桌椅、操作台清洁、消毒，会议接待，整理发放会议材料、倒水，会议室定期消杀； 2、配合中心做好参观接待工作，现场分发耳麦和指引等相关接待工作； | 8:30-17：30做五休二5岗 |  |
| 14 | 保安 | 保安主管 | 1 | 身体健康。体貌端正，具有一定团队管理、沟通协调能力，工作认真负责，具备保安员证书。 | 1、根据中心安保工作要求具体落实各项安保工作；2、保安队伍日常管理，保安人员岗位调配；3、负责中心微型消防站的日常人员管理、消防理论培训，技能实操演练等。 | 8:30-17：30做五休二1岗 | 允许专业分包 |
| 15 | 门岗保安（东门） | 2 | 身体健康。年龄宜40周岁以下，体貌端正。爱岗敬业，工作责任心强，具备保安员证书。 | 1、管控异常人员（中介代理、推销人员等），发现异常及时询问处置，原则上禁止异常人员进入； 2、协助外围秩序维护岗保安做好广场区域内代理中介的整治； 3、管控好来访车辆； 4、大件、贵重物品进出管理。 | 7:00-19：00做一休一2岗 |
| 16 | 门岗保安（南门） | 1 | 身体健康，年龄宜40周岁以下，体貌端正。爱岗敬业，工作责任心强，具备保安员证书。 | 1、管控异常人员（中介代理、推销人员等），发现异常及时询问处置，原则上禁止异常人员进入； 2、大件、贵重物品进出管理； 3、大件物品进出电梯安全管控。 | 7：00－-19：00做一休一1岗 |
| 17 | 门岗保安（北门） | 2 | 身体健康，年龄宜40周岁以下，体貌端正。爱岗敬业，工作责任心强，具备保安员证书。 | 1、管控异常人员（中介代理、推销人员等），发现异常及时询问处置，原则上禁止异常人员进入； 2、大件、贵重物品进出管理； 3、大件物品进出电梯安全管控 。 | 7:00-15：30做五休二1岗15：30－22：00做五休二1岗 |
| 18 | 大楼外围秩序维护保安 | 1 | 身体健康，平均年龄宜45周岁以下，爱岗敬业，工作责任心强，具有敏锐的观察力，有处置突发事件能力，具备保安员证书。 | 1、广场区域车辆停放管理； 2、大楼外中介代理整治管理； 3、大楼外围周边及广场秩序的文明维护管理。 | 8:30-17：30做五休二1岗 |
| 20 | 大厅秩序维护保安 | 7 | 身体健康，平均年龄宜45周岁以下，爱岗敬业，工作责任心强，具有良好的语言表达和沟通能力，能妥善处理大厅纠纷，维护秩序稳定，具备保安员证书。 | 1、大秩序维护管理，妥善处理办事人纠纷和投诉； 2、大厅内中介代理人员管控，禁烟管控； 3、大厅内座椅摆放整齐，大厅公共用品管理； 4、妥善处理各类突发事件。 | 8:30-17：30做五休二7岗 |
| 21 | 日间巡逻保安 | 2 | 身体健康，平均年龄宜45周岁以下，爱岗敬业，工作责任心强，具有敏锐的观察力，有处置突发事件能力，具备保安员证书。 | 1、中心大楼各处不间断巡逻，每30分钟覆盖一次；2、水电设备、消防设备、疏散通道、垂直电梯、手扶梯、用电应急照明、紧急疏散指示牌、禁烟标识的日常检查、发现异常及时处理上报； 3、大楼内杜绝中介代理，防范可疑陌生人员随意出入办公区； 4、快递消杀转运； 5、检查中心有无流动吸烟现象，禁烟管控； 6、负责中心早晚门窗开启定时通风。 | 8:30-17：30做五休二2岗 |
| 22 | 晚间巡逻保安 | 2 | 身体健康，平均年龄宜45周岁以下，爱岗敬业，工作责任心强，具有敏锐的观察力，有处置突发事件能力，具备保安员证书。 | 1、中心大楼各处不间断巡逻，每2小时覆盖一次；2、水电设备、消防设备、疏散通道、垂直电梯、用电应急照明、紧急疏散指示牌、禁烟标识的日常安全巡逻、发现异常及时处理上报； 3、公共区域、办公区域的防火、用电安全检查，如有异常及时上报处置； 4、安全巡逻时及时关闭公共区域和办公区域的灯光、设备等，做好节能减排工作。 | 19:00-7：00做一休一2岗 |
| 23 | 监控保安 | 4 | 身体健康，平均年龄宜45周岁以下，无不良记录。爱岗敬业，工作责任心强，熟练使用监控设备和火灾报警主机，具有一定处置各类突然事件的能力，具备消防设施操作员证。 | 1、监控设备、消防报警主机管理，消控室值守，查看监控，遇到异常情况及时和安全巡逻保安沟通，做到快速响应和及时处置； 2、监测火灾报警主机、中心电梯、排烟风机、污水处理设备、消防联动装置的运行情况，发现异常及时上报和处置； 3、配合做好监控调阅取证 ； 4、做好微型消防站的日常管理工作。 | 7:00-19：00做一休一2岗19:00-7：00做一休一2岗 |
| 24 | 机动保安 | 6 | 身体健壮，吃苦耐劳，平均年龄宜45周岁以下，工作认真负责，具备保安员证书。 | 1、各岗位应急顶岗； 2、轮流换班、顶岗； 3、大楼内各类材料、物品临时搬运；4、中心安排的零时任务。 | 8:30-17：30做五休二大厅秩序维护2岗8:30-17：30做五休二日间巡逻1岗8:30-17：30做五休二其他3岗 |
|  | 合计岗位数 | 65 |  |  |  |  |

**浦东新区行政服务中心惠南分中心，惠南镇城南路1366号**

| **序号** | **岗位 类别表** | **岗位名称** | **建议配置岗位数****（最低要求）** | **人员要求** | **岗位主要职责** | **工作时间** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目 管理 人员 | 项目管理员 | 1 | 身体健康。机关事业后勤物业管理工作经验，学历大专以上（含大专），熟练操作电脑和办公自动化软件。 | 1、全面负责分中心物业工作，根据分中心工作要求，上传下达统筹安排保安、保洁、设备和会务的工作； 2、负责物业团队人员监督、管理和考核；3、根据中心仓库管理规定，做好分中心大厅易耗品、设备设施等物资的到货验收、入库及台帐，易耗品仓库的月度盘点、设备设施的年度清点。 | 8:30-17：30做五休二1岗 |  |
| 2 | 综合管理 | 1 | 容貌端庄，身体健康。熟练操作电脑和办公自动化软件，具有一定会务接待工作经验，工作认真负责。 | 1、根据中心仓库管理规定，做好分中心仓库的日常管理，易耗品、设备设施等物资出库及台帐；易耗品仓库的月度盘点、设备设施的年度清点； 2、根据分中心及进驻单位要求，做好会务预定和服务。 | 8:30-17：30做五休二1岗 |  |
| 3 | 设备 维保 | 万能维修工 | 1 | 一专多能，身体健康。工作认真负责，具有良好的服务意识，具备低压电工作业证。 | 1、负责各类维修，包括但不限于照明灯具、配电箱、电器开关、办公家具、水箱、饮水机、水龙头、卫生洁具、门锁、排水系统、简单房修等，以及其它设施设备的巡检、维修； 2、负责分中心第三方维保单位来维保时的跟踪、监督和验收。 | 8:30-17：30做五休二1岗 |  |
| 4 | 保洁 消毒 | 楼层保洁 | 3 | 身体健康。保洁员年龄男60周岁以下、女50周岁以下。工作认真负责。 | 1、负责分中心公共区域、卫生间、通道、楼梯、男女卫生间、男女更衣室、茶水间、办公室的保洁和消杀； 2、负责响应分中心交办的临时性应急保洁任务。 | 7:30-16：00做五休二3岗 |  |
| 5 | 技术保洁 | 1 | 身体健康。保洁员年龄男60周岁以下、女50周岁以下。工作认真负责。 | 1、负责地毯清洗，办公室地板清洗；2、负责会议室、办公室、墙面、地面的全面清洁；3、7:00-16:00按工作分工完成楼层保洁工作及特殊技术保洁工作； 4、负责16：00-19:00办公区域、公共区域、卫生间的清洗、消毒。 | 7:00-19：00做一休一1岗 |  |
| 6 | 保安 | 保安队长 | 1 | 身体健康，具有一定团队管理能力，沟通协调能力，工作认真负责，具备保安员证书。 | 1、根据中心工作要求落实分中心各项安全工作；2、配合安保部完成每月安全检查，对检查发现的问题落实整改，消除各类安全隐患；3、配合消防监管部门落实分中心消防安全工作，定期组织实施消防安全演练； 4、负责分中心物业、食堂人员日常安全教育和消防知识培训； 5、落实每日安全巡查，发现隐患及时整改； 6、负责分中心灭火器、消防栓、应急灯的检查；7、统筹安排分中心空调系统周末消杀。 | 8:30-17：30做五休二1岗 | 允许专业分包 |
| 7 | 门岗保安 | 2 | 身体健康，年龄宜40周岁以下，爱岗敬业，工作认真负责，具备保安员证书。 | 1、管控异常人员进入大楼（黄牛、推销人员等），发现异常及时询问处置； 2、大件、贵重物品进出管理；3、协助大厅秩序和文明维护管理。 | 7:00-19：00做一休一2岗 |
| 8 | 大厅秩序维护保安 | 2 | 身体健康，平均年龄宜45周岁以下，爱岗敬业，工作认真负责，具备保安员证书。 | 1、大厅秩序维护管理，妥善处理办事客户纠纷和投诉； 2、大厅内中介代理人员管控，禁烟管控； 3、大厅内座椅摆放整齐，大厅公共用品管理； 4、妥善处理各类突发事件。 | 8:30-17：30做五休二2岗 |
| 9 | 日间安全巡逻 | 1 | 身体健康，平均年龄宜45周岁以下，爱岗敬业，工作责任心强，具有敏锐的观察力，有处置突发事件能力，具备保安员证书。 | 1、分中心大楼各处不间断巡逻，每30分钟覆盖一次；2、水电设备、消防设备、疏散通道、紧急疏散指示牌、禁烟标识的日常检查、发现异常及时处理上报； 3、大楼内杜绝中介代理，防范可疑陌生人员随意出入办公区； 4、快递消杀； 5、检查分中心有无流动吸烟现象，禁烟管控；6、负责分中心早晚门窗开启。 | 8:30-17：30做五休二1岗 |
| 10 | 夜间安全巡逻 | 2 | 身体健康，平均年龄宜45周岁以下，爱岗敬业，工作责任心强，具有敏锐的观察力，有处置突发事件能力，具备保安员证书。 | 1、分中心大楼各处不间断巡逻，每2小时覆盖一次；2、水电设备、消防设备、疏散通道、用电应急照明、紧急疏散指示牌、禁烟标识的日常安全巡逻、发现异常及时处理上报； 3、公共区域、办公区域的防火、用电安全检查，如有异常及时上报处置； 4、安全巡逻时及时关闭公共区域和办公区域的灯光、设备等，做好节能减排工作。 | 19:00-7：00做一休一2岗 |
|  | 合计岗位数 | 15 |  |  |  |  |

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、供应商应按要求向采购人提供管理服务总人数，各服务区域、岗点人数、班次安排及岗位责任制，员工基本情况姓名、性别、年龄、文化程度、户籍、家庭住址等（列表）及相关管理技术岗位证书应随同服务方案向采购人提供。

 3、投标人应具备上海市有关行业管理部门规定的在本市进行相关服务所需的资质证书，投标人服务员工应具备国家和本市各类专业工种持证上岗要求、资格证书和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

 4、**本项目的合欢路项目经理和设备主管、分中心城南路的项目管理员是本项目的主要人员，主要人员要按照投标文件签订合同，未经采购人书面同意不得更换。**

 5、表格内的“周岁”以各公司投标文件日期为截止时间减去身份证日期判断。

9.2 总体要求

9.2.1中标人应保持从业人员的相对稳定，遵守采购人的相关管理规定。

9.2.2中标人为服务人员配备统一的工作制服。

9.2.3中标人公示服务电话，建立完善的服务需求受理流程，确保及时处理、回复，有完整事件处理记录。服务满意率大于90%。

9.2.4每季度接受满意度测评，听取采购人对物业服务质量的意见，并针对采购人及物业所有使用人集中反映的问题采取整改及预防措施。

9.3 各岗位具体服务要求

9.3.1 项目管理人员

(1) 根据合同要约、制定年度物业管理服务总体方案和计划并组织实施，全面负责物业项目的正常运作、内部管理、制度的建立、员工培训及考核、物业档案管理、应急方案制定及演练、应急事件处理等工作。

(2) 工作时间要求：做五休二，24小时开机，随时处理突发事件。

(3) 组织每年二次消防演练，做好微型消防站的管理和演练工作。

(4) 其它要求：完成采购人交办的其他任务。

9.3.2设备维保

(1)现有设备清单

浦东新区行政服务中心（合欢路2号）主要设备清单如下：

| **设备** | **序号** | **设备名称** | **品牌** | **规格/型号** | **数量** | **设备最近 1次维保时间** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 电梯 | 1 | 升降电梯 | 迅达 | 5400MRL | 4 | 2023.11.27 |
| 2 | 自动扶梯 | 迅达 | 9300扶梯 | 4 | 2023.11.27 |
| 3 | 自动扶梯 | OTS | F8N84448 | 2 | 2023.12.5 |
| 4 | 食堂货梯 | 振兴 | TWJ | 1 | 2023.12.11 |
| 空调 | 5 | 中央空调机组 | 克莱门特 | SRAN 3002HH | 3 | 2023.12.9 |
| 6 | 吸顶空调 | 大金 | RHXYQ10PY1 | 16 | 2023.11.4 |
| 7 | 多联空调 | 大金 | RXQ203ABV | 31 | 2023.11.4 |
| 8 | 精密空调 | 约顿 | JDA30 | 2 | 2023.11.12 |
| 9 | 空调箱 | 盾安 | GX660(Z1)LAZY\B | 15 | 2023.11.12 |
| 10 | 风机盘管 | 盾安 | FP-85Y-30 | 470 | 2023.11.19 |
| 电气 | 11 | 单管荧光灯 | 飞利浦 | 1\*36W（带蓄电池）YYZ-242-Y-Z | 30 | 2023.11.27 |
| 12 | 吸顶灯 | 飞利浦 | HRD92 | 180 | 2023.11.27 |
| 13 | 安全防爆灯 | 飞利浦 | 1\*60W | 1 | 2023.11.27 |
| 14 | 电梯井道灯 | 飞利浦 | 1\*61W | 20 | 2023.11.27 |
| 15 | 单相二级三级暗插座 | 公牛 | 250V 10A | 63 | 2023.9.28 |
| 16 | 防水型单相二级三级暗插座 | 公牛 | 250V 10A | 6 | 2023.9.28 |
| 17 | 三位翘板单控暗开关 | 西门子 | 250V 10A | 2 | 2023.9.28 |
| 18 | 二位翘板单控暗开关 | 西门子 | 250V 10A | 52 | 2023.9.28 |
| 19 | 一位翘板单控暗开关 | 西门子 | 250V 10A | 134 | 2023.9.28 |
| 20 | 一位防水开关 | 西门子 | 250V 10A | 1 | 2023.9.28 |
| 21 | 三位双控开关 | 西门子 | 250V 10A | 5 | 2023.9.28 |
| 22 | 二位双控开关 | 西门子 | 250V 10A | 10 | 2023.9.28 |
| 23 | 一位双控开关 | 西门子 | 250V 10A | 39 | 2023.9.28 |
| 24 | 应急诱导灯 | 欧斯朗 | LED-0701/02-Q0.5W | 27 | 2023.11.19 |
| 25 | 智能集中控制型消防应急标志灯 | 欧斯朗 | LED-0702/-TZ0.5W | 2 | 2023.11.19 |
| 26 | 智能集中控制型消防应急标志灯 | 欧斯朗 | LED-0702/-AZ0.6W | 51 | 2023.11.19 |
| 27 | 等电位端之箱/接地端子箱 | 徐航 | KHD130 | 30 | 2023.12.1 |
| 给排水 | 28 | 全自动变频供水设备 | 水智汇 | SZH-GS-01 | 1 | 2023.11.11 |
| 29 | 进水防污隔断阀 | LAINE | Q611F-16P | 1 | 2023.11.11 |
| 30 | 进水遥控浮球阀 | VTON | N25-DN600 | 1 | 2023.11.11 |
| 31 | 溢水喇叭口 | 普航 | ZA1型 | 4 | 2023.11.11 |
| 32 | 设旁通阀 | 永嘉 | 800X | 1 | 2023.11.11 |
| 33 | 雨水排水泵 | 凯仕 | HSP11070T | 2 | 2023.12.5 |
| 34 | 水体循环给水泵 | 新界 | ISW/IHW型 | 4 | 2023.12.5 |
| 35 | 无缝镀锌钢管 | 友发 | 89\*4 108\*4 133\*4 | 790 | 2023.11.24 |
| 36 | 钢塑复合管 | 宝炬 | 377\*10 | 270 | 2023.11.24 |
| 37 | HDPE排水塑料管 | HDPE | 1.0mm | 950 | 2023.11.24 |
| 38 | 不锈钢板水箱 | BDF | BDF地埋水箱 | 1 | 2023.11.24 |
| 39 | 座式大便器 | TOTO | DC603VL | 46 | 2023.11.24 |
| 40 | 自闭冲洗蹲式大便器 | TOTO | M0500D | 55 | 2023.11.24 |
| 41 | 洗脸盆 | TOTO | A03001 | 68 | 2023.11.24 |
| 42 | 自闭冲洗小便器 | TOTO | A03002 | 46 | 2023.11.24 |
| 43 | 洗涤盆 | TOTO | A03003 | 60 | 2023.11.24 |
| 消防 | 44 | 喷淋泵 | 上海天泉 | 3.9/27-100\*2 | 4 | 2023.11.19 |
| 45 | 消防泵 | 上海天泉 | 7.7/60-150\*4 | 4 | 2023.11.19 |
| 46 | 雨淋泵 | 上海天泉 | 4.0/15-80\*2 | 4 | 2023.11.19 |
| 47 | 末端放水 | 埃美柯 | DN25 | 15 | 2023.11.19 |
| 48 | 电动控制阀 50 | 上海海消 | DN50 | 1 | 2023.11.19 |
| 50 | 水泵控制柜 | 上海天泉 | DN115 | 1 | 2023.11.19 |
| 51 | 泄压阀 65 | 上海永龙 | DN65 | 1 | 2023.11.19 |
| 52 | 湿式报警阀 | 金盾 | DN150 | 1 | 2023.11.19 |
| 53 | 气压罐 | 上海山楠 | 80L | 1 | 2023.11.19 |
| 54 | 水泵接合器 | 上海海消 | DN150 | 1 | 2023.11.19 |
| 55 | 消声止回阀 | 上海精工 | DN150 | 2 | 2023.11.19 |
| 56 | 喷淋头 | 金盾 | 68° | 1438 | 2023.11.19 |
| 57 | 信号蝶阀150 | 金盾 | DN150 | 3 | 2023.11.19 |
| 58 | 水流指示器150 | 金盾 | DN150 | 3 | 2023.11.19 |
| 59 | 消防广播 | 松江飞繁 | HJ-9402-1000GA | 1 | 2023.11.19 |
| 60 | 烟感 | 松江飞繁 | JTY-GD-G3 | 548 | 2023.11.19 |
| 61 | 温感 | 松江飞繁 | JTW-ZCD-G3N | 38 | 2023.11.19 |
| 62 | 水泵接合器 | 上海海消 | DN100 | 7 | 2023.11.19 |
| 63 | 消防箱带自救软盘 | 上海海消 | DN25 | 41 | 2023.11.19 |
| 64 | 智能光电感烟探测器 | 松江飞繁 | JTY-GD-YJ11 | 390 | 2023.11.19 |
| 65 | 智能感温探测器 | 松江飞繁 | JTW-ZD-YJ31 | 18 | 2023.11.19 |
| 66 | 可燃气体探测器 | 松江飞繁 | SFJ-11A/T | 2 | 2023.11.19 |
| 67 | 光束感烟探测器 | 松江飞繁 | JTY-HVV-9008 | 6 | 2023.11.19 |
| 68 | 手动报警按钮 | 松江飞繁 | J-SAP-W-YJ206B | 46 | 2023.11.19 |
| 69 | 声光报警器 | 松江飞繁 | SB-YJ209 | 53 | 2023.11.19 |
| 70 | 输入模块 | 松江飞繁 | JS-YJ204 | 41 | 2023.11.19 |
| 71 | 控制模块 | 松江飞繁 | KZ-YJ207A | 182 | 2023.11.19 |
| 72 | 多线控制模块 | 松江飞繁 | SH-YJ209 | 20 | 2023.11.19 |
| 73 | 消防广播 | 松江飞繁 | TB-250 | 230 | 2023.11.19 |
| 74 | 接线端子箱 | 松江飞繁 | JX-YJ03 | 6 | 2023.11.19 |
| 75 | 火灾显示盘 | 松江飞繁 | FS-YJ203 | 6 | 2023.11.19 |
| 76 | 消防电话插座 | 松江飞繁 | STR2 | 14 | 2023.11.19 |
| 77 | 声光 | 松江飞繁 | ZD9204A | 53 | 2023.11.19 |
| 78 | 端子箱 | 松江飞繁 | GST-JX100 | 1 | 2023.11.19 |
| 79 | 楼层显示器 | 松江飞繁 | J-SAM-GST9123 | 5 | 2023.11.19 |
| 80 | 手动报警按钮 | 松江飞繁 | J-SAM-GST9122 | 53 | 2023.11.19 |
| 81 | 消防报警主机 | 松江飞繁 | JB-9108AG/2016 | 1 | 2023.11.19 |
| 82 | MODBUS联网板 | 松江飞繁 | 9000 | 1 | 2023.11.19 |
| 83 | 火灾报警控制器（联动型） | 松江飞繁 | JB-9108AG/2016 | 1 | 2023.11.19 |
| 84 | 线型光束感烟火灾探测器 | 松江飞繁 | (9000)JTY-HW-9008 | 1 | 2023.11.19 |
| 85 | 消防电话 | 北京恒业 | GST-TS-100A | 1 | 2023.11.19 |
| 86 | 应急照明 | 敏华 | M-ZCZD-E5W1164 | 64 | 2023.11.19 |
| 87 | 疏散指示 | 敏华 | RF-BLZD-I1LROE4W-102 | 78 | 2023.11.19 |
| 88 | 水泵接合器 | 上海海消 | DN150 | 1 | 2023.11.19 |
| 89 | 室外消火栓 | 上海海消 | DN100 | 4 | 2023.11.19 |
| 90 | 室内消火栓 | 上海海消 | DN65 | 18 | 2023.11.19 |
| 91 | 水带 | 扬州扬子 | DN65 | 18 | 2023.11.19 |
| 92 | 火灾报警控制器（联动型） | 松江飞繁 | JB-9108AG/2016 | 1 | 2023.11.19 |
| 93 | 防火卷帘门 | 杭州双博 | JLM-3 | 39 | 2023.11.19 |
| 94 | 排烟风机 | 上虞育才 | T35-11-63 | 12 | 2023.11.19 |
| 95 | 排烟阀 | 上虞育才 | T35-22 | 26 | 2023.11.19 |
| 96 | 控制型标志灯 | 敏华 | RF-BLZD-I1LROE4W-102 | 51 | 2023.11.19 |
| 97 | 双向疏散灯 | 敏华 | RF-BLZD-I1LROE4W-102 | 12 | 2023.11.19 |
| 98 | 单向疏散灯 | 敏华 | RF-BLZD-I1LROE4W-102 | 27 | 2023.11.19 |
| 高配 | 99 | 低压配电柜 | 森源 | GCS | 16 | 2023.12.8 |
| 100 | 双电源切换箱 | 森源 | GGD1 | 40 | 2023.12.8 |
| 101 | 空调配电柜 | 森源 | GGD2 | 2 | 2023.12.8 |
| 102 | 空调循环泵配电柜 | 森源 | GGD3 | 1 | 2023.12.8 |
| 103 | 常用/备用电源配电箱 | 森源 | GCK | 2 | 2023.12.8 |
| 104 | 应急照明配电箱 | 森源 | GCK1 | 23 | 2023.12.8 |
| 105 | 普通电力配电柜 | 森源 | GCK2 | 30 | 2023.12.8 |
| 106 | 电梯控制箱 | 森源 | GCK3 | 4 | 2023.12.8 |
| 107 | 电力变压器 | 森源 | 1万伏 | 2 | 2023.12.8 |
| 108 | 电容器柜 | 森源 | GCK4 | 2 | 2023.12.8 |

浦东新区行政服务中心惠南分中心（惠南镇城南路1366号）主要设备清单如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **设备** | **序号** | **设备名称** | **品牌** | **规格** | **数量** | **设备最近 1次维保时间** |
| 电气 | 1 | 一位翘板单控暗开关 | 西门子 | 250V 10A | 60 | 2023.9.28 |
| 2 | 二位翘板单控暗开关 | 西门子 | 250V 10A | 65 | 2023.9.28 |
| 3 | 三位翘板单控暗开关 | 西门子 | 250V 10A | 15 | 2023.9.28 |
| 4 | 一位双控开关 | 西门子 | 250V 10A | 8 | 2023.9.28 |
| 5 | 二位双控开关 | 西门子 | 250V 10A | 11 | 2023.9.28 |
| 空调 | 6 | 吸顶空调 | 大金 | 大金FHYC125BQVL | 42 | 2023.11.19 |
| 7 | 挂壁式空调 | 大金、格力 | 大金FTXD35FV2C格力KFR-35GW | 45 | 2023.11.19 |
| 8 | 立体柜机 | 日立 | 日立KFR-120LW | 8 | 2023.11.19 |
| 9 | 多联空调 | 大金 | 大金F2FP125KWV　 | 9 | 2023.11.19 |
| 给排水 | 10 | 通气管 | 永胜 | DN300　 | 2 | 2023.11.24 |
| 11 | 溢水喇叭口 | 兴吉 | 10”\*6“SCH40　 | 4 | 2023.11.24 |
| 12 | 洗涤盆 | TOTO | A 900　 | 4 | 2023.11.24 |
| 13 | 座式大便器 | TOTO | 695\*355\*700　 | 3 | 2023.11.24 |
| 14 | 自闭冲洗蹲式大便器 | TOTO | 　F87883 | 34 | 2023.11.24 |
| 15 | 洗脸盆 | TOTO | K-17302T-1-0　 | 16 | 2023.11.24 |
| 16 | 自闭冲洗小便器 | TOTO | HD-7G06B1 　 | 18 | 2023.11.24 |
| 17 | 沸腾式电开水器 | 碧丽 | FS-B6 | 2 | 2023.11.24 |
| 18 | 直饮机 | 碧丽 | JO-K30A3　 | 4 | 2023.11.24 |
| 消防 | 19 | 应急诱导灯 照明 | 敏华 | LED-0701/02-QQ.5W | 10 | 2023.11.21 |
| 20 | 安全出口照明 | 敏华 | LED-0701/01　 | 11 | 2023.11.21 |
| 21 | 灭火器 | 金盾 | 2kg磷酸铵盐干粉 | 46 | 2023.11.21 |
| 22 | 报警阀 | 上海海消 | DN150 | 2 | 2023.11.21 |
| 23 | 消防箱带自救软盘 | 上海海消 | DN25　 | 26 | 2023.11.21 |
| 24 | 光束感烟探测器 | 松江飞繁 | (9000)JTY-HW-9008　 | 6 | 2023.11.21 |
| 25 | 火灾报警控制器 | 松江飞繁 | JB-1501A/B16P | 1 | 2023.11.21 |
| 26 | 双向疏散灯 | 敏华　 | RF-BLZD-I1LROE4W-102 | 6 | 2023.11.21 |
| 27 | 单向疏散灯 | 敏华　 | RF-BLZD-I1LROE4W-102　 | 6 | 2023.11.21 |

 (2)工作内容

（一）设备

1）各类设备完好率达98%，维修及时率达100%，维修好率达100%。无等级安全事故、无设备责任事故。

2）保证供配电系统24小时正常运行，出现故障立即排除。重要区域、重大活动期间照明电气完好率达100%。

3）电梯始终处于正常运行状态，安全措施齐全有效；通风、照明及其它附属设施完好。如出现运行故障，接报修后，5-10分钟内到现场处理；如遇电梯关人，接报修后立即组织抢救，及时救出被困人员。

4）中央空调系统运行正常，无噪音。出现运行故障后5-10分钟内到达现场处理。室内温度夏季不低于26度，冬季不高于20度。

5）排水系统通畅。遇有事故，接报后5-10分钟内处理，无大面积跑水、积水、长时间停水事故；若遇计划停水、停电及时发出预告。

6）每月一次对消防系统进行联动测试，确保完好、有效。应急指示灯、引路标志完好。

7）每次会议提前30分钟作好准备，确保各种电子会议设备正常使用。如需多媒体使用，配合使用部门会前测试信号。重要会议设备技术人员现场全程跟会保障会议。

8）实行全年365天接报修制度。接报修后5-10分钟到现场处理；水、电重要基础急修项目及一般维修任务当日处理完毕，24小时内再次检查。

9）积极协助采购人做好节能降碳工作。

10）接到投诉后，立即调查核实，提出处理意见，3日内回电答复、书面答复或当面答复投诉人。如因客观原因而无法解决的，应在3日内向投诉人说明解释。

11）针对浦东新区行政服务中心、分中心特点和实际情况，制订《应急处置预案》，并严格组织实施。

（二）房屋及其他

1）房屋外观无破坏立面，无改变使用功能、乱搭建、通道随意占用等现象。

2）室外道路地坪、广场砖无大面积起壳、残缺、无明显长裂痕。

3）室内墙面和地坪无大面积污渍，起壳、起泡、无残缺，吊顶无残缺。

4）室内外门锁保持开启灵活，配件齐全，无脱落、无残缺。

5）落水管、下水道、污水管和化粪管道等排放畅通，无堵塞。井盖完好无损。

6）工作日8：30至17：30设电话值班，从接到报修电话后5-10分钟内到现场，属一般小修即刻修理且不过夜；如属较大修理的，将合理安排，一般在三天之内修复。如夜间有突发任务，从接报修电话一个小时内到达现场。

7）接到投诉，虚心听取意见。如不能及时回答，则承诺时限并在承诺时限内进行解答；一般投诉在当日内整改解决，重大问题投诉三个工作日内给予答复并整改解决。

8）针对中心、分中心特点和实际情况，制订《应急处置预案》，并严格组织实施。

9.3.3 保洁消毒

9.3.3.1室内

（1）保持大楼内服务大厅整洁光亮，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；办公室、岛台桌面及桌面上电话机等办公设备无灰尘。

（2）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。

（3）地毯定期清洗、吸尘，保持干净，无污渍，无垃圾。

（4）保持茶水间整洁，保证饮用水供应。

（5）保持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。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。

（6）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。

9.3.3.2室外

广场、阶梯、景观小品、花坛、指示牌、废物箱等定期保洁，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。

9.3.3.3投诉处理不少于 1人

（1）热情接待，记录完整，及时处理，件件落实。

（2）接到投诉，一般情况5-10分钟内到现场处理；短时间内无法处理的24小时内处理答复。处理投诉采取电话或书面或当面答复三种形式。

（3）根据处理情况，汇报结果，及时进行整改，特殊情况实行再次检查制度。

9.3.3.4针对中心、分中心特点和实际情况，制订《应急处置预案》，并严格组织实施。

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 |
| 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）加强安全保卫，认真值守，规范服务，做到内紧外松，严密值勤，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。

2）服务中心、分中心的保安队员严格组织政审，队员业务专业能力强、要有较好的形象、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。

3）负责中心、分中心全年365天昼夜24小时保安工作的全部任务，采取固定值守和流动巡查相结合的方式，加强各个出入口、办事大厅、各楼层办公室、消防安全重点、安全死角等重要区域的安全防范。工作时间（8：30——18：00）不间断巡视，非工作时段每2小时巡查一次，并做好巡视记录。

4）对前来办事、咨询人员进行引导，确保大厅正常秩序，无中介代理影响大厅秩序的行为，严防闲杂人员进入办公区。工作态度热情，举止文明。对大件、信息化物品进出门进行核验。

5）对广场临时停车，指挥车辆安全通行和停放，保证环境有序和道路畅通。

6）对监控系统、防盗报警系统、煤气泄露报警和火灾报警系统等设施进行每日24小时监控。技防与人防队员密切配合，听到周界报警声，立即通知人防队员3分钟内赶到现场；在闭路监控画面上发现可疑情况及时通知人防队员到现场进行处理。发现重大案情，立即报警，保护好现场，同时做好详细记录备案。

7）认真做好监控和监控调阅记录，监控录像不得擅自抹擦，按照中心要求保留。解决处理问题等记录，监控当值保安和经办人都必须签字。

8）每周微型消防站队员需进行理论知识学习或技能演练，所有安保队员需熟练掌握消防设备及器材的使用。每月对灭火器进行检查。

9）对采购人的安全利益负全责。保安队员在值勤中，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采购人造成爆炸、火灾、盗窃等事故，中标人应承担经济责任、法律责任等所有责任。

10）针对浦东行政服务中心、分中心特点和实际情况，制订《应急处置预案》，并严格组织实施。

11）爱护采购人配置的设备和安保工具。

12）保安队员上岗值勤时穿着统一的保安制服，佩带上岗值勤证。

13）接到投诉，24小时内以电话或书面或当面等方式给予答复。同时认真调查、处理违规违纪的保安，并做好处理书面记录。及时将处理结果反馈给投诉方。

9.3.5 会务接待

9.3.5.1会前准备

（1）接到会议通知，服务员提前30分钟进入会议室，做好开启灯光，打开门窗通风，摆放座椅、茶杯、茶叶等工作。发现问题及时通知设备人员进行检修。

（2）如有特别要求，按要求执行，包括摆放条桌及更换或增添座椅。

（3）茶杯的要求：杯身、杯盖无黄斑、无缺口、无水迹且光亮。茶杯使用前经过消毒。

（4）会议开始前5分钟服务员站立在会议室门口迎候客人到达。服务员要做到精神饱满，仪容、仪表端庄大方，微笑迎客。

9.3.5.2会议期间工作标准

（1）客人到达，迎客入座，立即提供茶水。

（2）会议期间及时添加茶水。

（3）会议开始后5-10分钟在会议室门口站立，不得随意进出会议室，如有紧急事项要找人，服务员可用纸条形式传递信息。做好会议无关外进人员管理。

9.3.5.3会议结束后工作标准

（1）会议结束后，服务员应立即开启会议室大门并在门口立岗送客。

（2）检查会议室内是否有客人遗忘的物品，如有应及时交还客人或交领班或经理处理。

（3）散会后，关闭室内照明、空调等电器开关。关闭门窗。服务员进入会议室清理桌上的资料、茶杯、饮料、小毛巾等物品并送入盥洗室清洗、消毒。

9.3.5.4日常清洁工作标准

（1）会议场所未进行会议期间，清洁人员必须进行日常打扫工作。

（2）擦拭会议室中的桌、椅、门、茶几、柜、窗台、装饰板、花架，做到无尘、无污渍、无斑点。

（3）对会议室中的地毯进行吸尘，做到地毯无尘灰。

（4）服务员按《会议室检查表》的内容如实填写，各服务领班签字认可，交经理审核。

9.3.5.5针对中心特点和实际情况，按需承担迎宾礼仪、咨询、引导、窗口服务、投诉受理等项工作。

9.3.5.6接待讲解：具备端庄的仪表和过硬的普通话水平，良好的表达与沟通能力；有丰富的实践经验，能胜任讲解工作。

**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**

11.1考核形式：由采购人按月进行考核。

11.2考核标准：依据考核结果，按得分高低分为好、较好、及格、不及格四个等级。

| **考核分** |  **评分依据** | **等级** |
| --- | --- | --- |
| 90 分以上 | 1、全年安保无安全事故，无中介代理影响大厅秩序的行为；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、服务满意度达到≥90% 以上； | 好 |
| 80 分～89 分 | 1、全年安保无责任安全事故，无中介代理影响大厅秩序的行为；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、服务满意度达到80%-89%（含80%） ； | 较好 |
| 70 分～79 分 | 1、全年安保无较大安全事故，无中介代理影响大厅秩序的行为；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、服务满意度70%-79% （含70%）； | 及格 |
| 70 分以下 | 1、全年安保发生一起以上重大事故，无中介代理影响大厅秩序的行为；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.服务满意度70% 以下； | 不及格 |

11.3奖惩措施：

A、考核等级结果是“好”和“较好”的，支付当月合同费用的100%。

B、考核等级结果是“及格”的，按当月合同费用扣除2000元后支付。

C、考核等级结果是“不及格”的，按当月合同费用扣除6500元后支付。

D、中心、分中心物业因工作不到位，出现1次责任事故，或收到1次整改单、督察单或类似性质的外部监督投诉，则当月工作一票否决，直接定为“不及格”。

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，其投标报价应包括直接人工费、其他费用（如有分包）、管理费、利润、税金等费用。

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，**后两年合同价，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缴纳，包括医疗、工伤保险、养老保险、失业保险、生育保险、住房公积金等。 |  |
| 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 |
| 2 | 其他费用（如有分包） | 保安服务费 |  |
| 3 | 管理费 | 包括：本项目中标人对大楼消防系统、电梯、空调、高于2米的内外墙立面及玻璃清洗养护、绿化养护等第三方专业维保服务维保时间内的跟踪监督，第三方维保时间外的日常巡检维护等费用，项目运行管理费（人员招聘、员工的培训费等），办公设备费等。 按（1+2）的 %计取 |  |
| 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：**保安服务工作如分包，则保安岗位在 “其他费用-保安服务费”中进行报价，不在直接人工费中报价；**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（项目管理人员、设备维保、保洁消毒、会务接待、保安）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（指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外，符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。下同）。按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）、《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）享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

15.2 供应商按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家相关规定追究相应责任。

**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。