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：物业管理费

**3 物业基本情况**

浦东新区水闸管理事务中心物业项目包含中心本部及所辖四个分中心的保安、保洁服务等，办公楼宇分别坐落于浦东新区川沙、老港、合庆、沪东、杨思，共有物业服务面积12183.6平方米。

 3.1 中心本部（浦东新区川沙新镇勤川路338号），共2幢楼，每幢2层楼，建筑面积约为1833.9平方米。

一号楼一楼：1办公室、大会议室、大厅、会议室、男厕所、女厕所、2个出入口

一号楼二楼：7间办公室、职工之家、男厕所、女厕所、过道、楼梯

二号楼一楼：7间办公室、档案室、仓库、活动室、男厕所、女厕所、过道

二号楼二楼：11间办公室、男厕所、女厕所、过道

中心本部室外场地打扫等工作。

3.2 一分中心（浦东新区老港镇滨海度假区通源东路8号）共1幢楼，共5层，建筑面积约为2520.87平方米。

一楼：7间办公室大厅、电梯、男厕所、女厕所。

二楼：9间办公室电梯、男厕所、女厕所、洗手间、走廊 。

三楼：7间办公室、电梯、男厕所、女厕所、洗手间、走廊 。

四楼：6间办公室、电梯、男厕所、女厕所、洗手间、走廊 。

五楼：10间办公室、电梯、男厕所、女厕所、洗手间、走廊 。

一分中心室外场地打扫工作等。

3.3 二分中心（浦东新区合庆镇人民塘路3832弄12号），共1幢楼，共2层，建筑面积约为330.74平方米。

一楼：2间办公室、过道、楼梯、水闸办公室、自动化中控室。

二楼：2办公室、过道、会议室、接待室、楼梯。

二分中心室外场地打扫工作等。

3.4三分中心（浦东新区东高路750弄120号）共1幢楼，共3层，建筑面积约为1659.69平方米。

一楼：4间办公室、餐厅、2仓库、2间厨房1、储藏室、大厅、服务大厅、开票室、男厕所、女厕所、配电室、收费室、值班室。

二楼：12间办公室、二号会议室、活动室、楼梯、男厕所、女厕所。

三楼：13间休息室、过道。

三分中心室外场地打扫工作等。

3.5 四分中心（浦东新区济阳路108号）共1幢楼，共2层，建筑面积约为205.08平方米。

一楼：3间办公室、大厅、楼梯、卫生间、洗手间。

二楼：4间办公室、楼梯、卫生间、洗手间。

四分中心室外场地打扫工作等。

**4 招标范围与内容**

4.1 项目招标范围及内容

 本项目服务区域有5个，分别是中心本部（浦东新区川沙新镇勤川路338号）、一分中心（浦东新区老港镇滨海度假区通源东路8号）、二分中心（浦东新区合庆镇人民塘路3832弄12号）、三分中心（浦东新区东高路750弄120号）、四分中心（浦东新区济阳路108号）。服务范围如下：

（1）物业管理区域内物业共用部位和相关场地的使用管理；

（2）物业管理区域内物业共用部位和相关场地的保洁服务；

（3）物业管理区域内公共秩序和日常安全巡查服务；

（4）有关物业管理的其他工作。

4.2 本项目服务期限：一年，合同暂定起讫日期为2024年2月7日起到2025年2月6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，成交供应商以“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，每月向成交供应商支付管理服务费。项目过程中所发生的水电气等能耗，房屋维修、设备添置、维修、保养等费用以及保洁耗材等费用均由采购人承担。保安耗材由成交供应商承担。

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成交供应商响应文件的内容一致，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。

**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，依照考核结果按月结算。

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，在采购人和成交供应商合同签订，且财政资金到位后，结合考核结果按月度支付相应的合同款项，在每月15日预付当月合同款，在次月 10日前对上月考核结果进行清算。

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**

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：

《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）。

各供应商应充分注意，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，成交供应商应无条件执行。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岗位设置及要求一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位类别** | **岗位名称** | **最低岗位数** | **工作时间** | **岗位要求** | **各项目岗位分布** | **备注** |
| **一分中心** | **二分中心** | **三分中心** | **四分中心** | **中心本部** |
| 1 | 项目经理 | 物业经理 | 1 | 8:00-17:00；做五休二  | 全面负责本项目人员的管理与调配以及与采购人的沟通与对接。 | 1 |  |
| 2 | 保安 | 门岗秩序维护、安全监控 | 4 | 7\*24小时轮班，每人次轮班8小时 | 负责管辖区域内的门岗秩序维护、监控所辖区域内的安全事宜，完成业主交办的其他相关事宜。 | 1 | / | 1 | 1 | 1 | 具备保安证书 |
| 3 | 保洁 | 保洁员 | 6 | 7:30-16:30；做五休二 | 负责所辖区域内外办公环境的清扫、保洁，完成业主交办的其他相关事宜。 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |  |
| 小计 | 11 |  |  |  |  |

**说明：1、供应商的各岗位配置标准不得低于表内岗位配置数要求。**

**2、物业经理须提供社保由投标单位缴纳的近6个月内任一月份的有效证明。**

**3、以上岗位人员数量须按 5 天 8 小时工作制计算。**

**9.2 组织架构、管理制度及管理团队要求**

设置物业经理，负责物业服务管理和监督工作。

物业服务包括保洁、保安等人员。

9.2.2 管理制度

供应商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；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，让业主满意。

**9.3具体服务要求**

9.3.1总体要求

（1）供应商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；

（2）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；

（3）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。

（4）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。

（5）服务人员应接受过相关专业技能的培训，尽快熟悉采购人的基本情况、熟练操作和正确使用相关专用设备。

（6）成交供应商公示24小时服务电话，建立完善的客户服务需求受理流程，确保24小时内处理或回复，有完整事件处理及回访记录。服务质量满意率大于95%。

（7）每半年征询业主及物业使用人对服务质量的意见，并针对业主及物业使用人集中反映的问题采取纠正、预防及整改措施。

（8）无等级安全事故，无工伤伤亡事故，无因操作不当造成设备设施严重损坏事故。

（9）建立疫情防制、防台防汛等应急预案，并组织现场演练。

（10）在处理特殊事件、紧急或突发事故时采购人对所辖区内的物业管理人员有直接指挥权。

（11）配合采购人做好其它的物业管理衔接和服务。

9.3.2 服务目标

（1）房屋及配套设施设备和相关场地的管理标准与完好率承诺

承诺指标：99%。

管理服务标准：房屋外观无破坏，立面整洁，无改变功能、乱搭建，无随意占用设施及通道。

（2）地面、楼梯、门厅、卫生间等公共部位工作时内保洁次数与洁净程度

承诺指标：

①按层设置垃圾桶，每日及时清理。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味。

②卫生间保持地面无垃圾、无水迹、地面、地板、墙壁等无污迹、污垢、脚印等，保持卫生间清洁、无异味。

③合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日及时清理。

④道路、广场、停车场等每日清扫2次；一层共用大厅每日拖洗2次；楼梯扶手每日擦洗2次；共用部位玻璃每月清洁1次；路灯、楼道灯每月清洁1次。及时清除道路积水、积雪。

⑤根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

（3）管理服务质量投诉处理及时率

承诺指标：业主投诉处理率100%。

管理服务标准：在接到业主的普通投诉当天，特殊投诉3天内，给予投诉业主关于处理结果的回复。

（4）业主及使用人对管理服务满意度及对满意度测评方法

承诺指标：业主对物业管理满意率95%。

管理服务标准：每半年进行一次业主服务满意度及合理化建议/意见测评活动。

（5）管理人员专业培训合格率

承诺指标：管理人员专业培训合格率100%。

管理服务标准：及时组织无证人员参加取证培训，管理人员和技术骨干经过房地产及物业管理专业培训。

9.3.3 项目负责人（物业主管）

（1）工作职责：

建立健全组织架构，使之合理化、精简化、效率化。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。

指导后勤人员合理开展工作，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后勤人员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：常日班

（4）人员自身要求：大专及以上学历，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。

9.3.4保洁

（1）服务范围：负责本项目管理区域内卫生环境清洁和垃圾清理等工作。

（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：

①保洁员：原则上应在60周岁以下，初中及以上学历。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。

各办公室、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。

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。每日循环清洁，不少于4次。

（7）其它要求：完成业主临时交办其他任务。

9.3.5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 | 由供应商提供 |
| 1 | 保安用房 | √ |  |  |
| 2 | 办公设施设备 | √ |  |  |
| 3 | 技防设备 | √ |  |  |
| 4 | 保安耗材 |  | √ |  |

（2）工作内容

①服务范围：本项目服务区域有4个，为4个区域提供保安服务。分别是中心本部（浦东新区川沙新镇勤川路338号）、一分中心（浦东新区老港镇滨海度假区通源东路8号）、三分中心（浦东新区东高路750弄120号）、四分中心（浦东新区济阳路108号）。

②工作职责：

1）门岗及安全监控实行7\*24小时轮班值守轮值（不允许有脱岗、打磕睡、大声说笑现象）。

2）对发生事件或发生重大事件报告并进行详细记录备案。

3）安保对大楼实行检査制度，清场及巡更检査；包括关公共区域门、关窗、关灯，防盗检查、防火检查、防水浸检查。

4）对大楼内消防栓、水带、灭火器进行定期检査；消防通道保持畅通，消防器材完好。

5）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。

6）进行消防演练培训，熟练掌握消防知识和操作要领。

9）认真做好监控记录，监控录像保留30天，不得擅自删除。解决处理问题等记录。

10）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。

11）全天候负责区域内正门、区域通道、办公区域及公共走道交通及24小时保安巡逻、值勤。

12）办公楼（区域）来人来访人员通报、登记、证件检查等。如遇突发事件，积极主动地配合有关部门，做好劝说、劝阻和疏导工作。

13）积极配合公安部门工作，完善监控室管理。

14）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。

15）坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

16）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。

17）保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带、设备用房和办公楼的各楼层。

18）处理各种突发事件。

19）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。

20）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。

21）对上.访人员进行合理劝阻，并具有基本处置能力；（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）。

22）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。

23）门岗负责对大件物品出入检查、报纸分发及快递收发等服务。

24）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。

③总体要求：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，每班检查一次各类信号是否正常并做记录，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，迅速有效处置突法事件。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。

④工作时间要求：7\*24小时轮班，每人次轮班8小时。

⑤人员自身要求：持保安上岗证，原则上应在60周岁以下，初中及以上学历。

⑥具体工作要求

负责按规定路线巡查辖区各楼层，留意治安消防情况。

巡视办公楼区域内是否有不安全的因素，发现情况应及时报告，并采取有效措施进行处理。

对形迹可疑人员进行必要的询查，及时将闲杂人员及小商贩等劝离辖区。

制止办公区域内打架斗殴事件的发生。

制止在办公楼区域内，尤其是在楼梯厅等公共地方大声喧哗、随地吐痰等不文明行为。

检查消防设施是否完好，及时消除火灾隐患。

监督检查用户装修现场的消防治安状况，及时处理违规装修。

配合管理中心其它部门的工作，发现工程设备、清洁卫生等方面的问题应及时向有关部门反映。

认真记录巡查过程中发现的情况，做好巡逻的交接班工作。

立岗定位、疏通人员进出，维护门口秩序，保证行人安全，使门前畅通无阻。

严禁机动车辆进入广场。

严格制止闲杂人员、小商版、推销人员等进入辖区。

提高警惕，发现可疑人员和事情后应及时处理并迅速报告领导。

认真履行值班登记制度，详细记录值班中所发生、处理的各种情况。

坚持执行用户大宗及贵重物品凭证出入制度，确保用户财产安全。

积极配合其它保安员，做好各项安全防范工作，把好辖区的大门关。

为用户及客人提供物业引导服务，包括物业的方向位置等。

当用户及客人携带较多物品时，为其提供必要的帮助。

为老、弱、病、残及其它需要帮助的用户及客人提供必要的可行的服务。

认真监控、严守岗位，不得擅自离岗。

发现可疑情况和受监控对象时，及时跟踪切换录像并通报有关岗位采取必要措施。

负责监控、报警仪器的清洁保养工作，当监控设备发生故障时，应立即上报业主管理部门。

当相关人员、领导进入时，做好相应记录，无关人员进入监控中心时，应立即劝离。

交接班时说清情况和动态，并认真做好监控值班记录，对未处理完成的工作做好移交工作。

完成领导交办的其他工作。

⑦保洁耗材清单，需成交供应商采购

|  |  |
| --- | --- |
| 保安耗材清单 |  |
| 序号 | 品类 | 数量 | 单位 |
| 1 | 四季统一服装 | 64 | 套 |
| 2 | 上岗公示牌 | 5 | 块 |
| 3 | 电警棍 | 7 | 根 |
| 4 | 手电筒 | 7 | 个 |

**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**

考核形式：由采购人每月随机巡检考核。

考核标准：依据考核结果，分合格和不合格两个等级。

|  |
| --- |
| 保安秩序维护工作考核表（ 月） |
| 项目 | 序 号 | 考核内容 | 是否合格 （是/否）  | 备注 |
| 服务质量 | 1 | 仪容仪表、行为举止、用语规范，持证上岗，遵守职业操守，无违纪、违规情况发生 | 　 | 　 |
| 2 | 工作场所整洁有序，无安全隐患 | 　 | 　 |
| 3 | 保安用具及器械管理符合要求 | 　 | 　 |
| 4 | 交接班工作符合要求 | 　 | 　 |
| 5 | 人员出入管理符合要求 | 　 | 　 |
| 6 | 车辆进出、引导停放管理符合要求 | 　 | 　 |
| 7 | 物品进出管理符合要求 | 　 | 　 |
| 8 | 消防器材及消防设备的日常检查工作符合要求 | 　 | 　 |
| 9 | 电视监控系统、红外监控系统、周界报警系统的监控管理符合要求 | 　 | 　 |
| 10 | 严格把好动火关，做到“七不、四要、一清” | 　 | 　 |
| 11 | 制订防火、防恐、防非法入侵、防盗、防台防汛等工作预案，落实各项准备工作 | 　 | 　 |
| 12 | 各项工作记录使用统一表式，按要求填写，字迹清晰，幅面整洁，并保存完好 | 　 | 　 |
| 13 | 遵守岗点所在各业主单位的各项规项制度要求 | 　 | 　 |
| 14 | 人员缺岗及顶岗情况符合考勤记录 | 　 | 　 |
| 15 | 发生脱岗无人职守情况 | 　 | 　 |
| 16 | 发生有责安全责任事故 | 　 | 　 |
| 17 | 发生违法事件 | 　 | 　 |
| 18 | 发生政府相关部门、行业归口单位检查中出现不合格的 | 　 | 　 |
| 19 | 发生上级主管单位通报批评的 | 　 | 　 |
| 20 | 发生用户有理申告 | 　 | 　 |
| 21 | 发生媒体曝光 | 　 | 　 |
| 保洁工作考核表（ 月） |
|  |  |  |  |  |
| 项目 | 序 号 | 考核内容 | 是否合格(是/否） | 备注 |
| 服务质量 | 1 | 遵守规章制度 | 　 | 　 |
| 2 | 公共区域保洁 | 　 | 　 |
| 3 | 门厅清洁卫生 | 　 | 　 |
| 4 | 楼梯楼道保洁 | 　 | 　 |
| 5 | 玻璃保洁清洗 | 　 | 　 |
| 6 | 垃圾处理 | 　 | 　 |
| 7 | 按规定着装 | 　 | 　 |
| 8 | 发生脱岗情况的 | 　 | 　 |
| 9 | 发生有责安全责任事故 | 　 | 　 |
| 10 | 发生违法事件 | 　 | 　 |
| 11 | 发生政府相关部门、行业归口单位检查中出现不合格的 | 　 | 　 |
| 12 | 发生上级主管单位通报批评的 | 　 | 　 |
| 13 | 发生用户有理申告 | 　 | 　 |
| 14 | 发生媒体曝光 | 　 | 　 |

奖惩措施：

A、物业服务实行月度考核制度，次月清算考核结果，考核等级结果是“合格”的，预付当月月度服务费用（即合同费用的1/12）。

B、考核等级结果是“不合格”的，要求予以整改，整改完成后支付月度服务费用的90%。

C、经考核连续三次不合格”的，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服务单位承担。

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，其投标报价应包括直接人工费、管理费、耗材费等费用。

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。

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** |
| --- | --- | --- |
| 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，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 |
| 培训费 | 员工的日常培训费 |  |
| 2 | 耗材费 | 包括保安耗材，详见第二章 9.3《保安耗材清单》 |  |
| 3 | 管理费 | 包括办公设备等费用 |  |
| 4 | 其他 | 项目实施过程中发生的不可预见的费用 |  |
| 5 | 利润 | 按（1+2+3+4）的(自报)%计取 |  |
| 6 | 税费 | 税费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、保洁）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。