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：高桥镇社区事务受理服务中心物业管理服务

**3物业基本情况**

高桥镇社区事务受理服务中心（张杨北路5168号）建筑面积：4639㎡；高桥镇社区事务受理服务中心凌桥分中心（江东路1376号，含凌桥社区党委办公楼）建筑面积：2249.3 ㎡；退役军人服务站(大同路449号10楼)建筑面积1066m²；以上三处，建筑面积合计7954.3m²。工作人员100人，工作时间周一到周五8:30-16:30，周末及节假日8:30-11:30；每天接待办事人员约300-400人，高峰期约500-600人。

**4 招标范围与内容**

4.1 项目招标范围及内容

本项目为高桥镇社区事务受理服务中心（张杨北路5168号）、高桥镇社区事务受理服务中心凌桥分中心（江东路1376号）、退役军人服务站(大同路449号10楼)采购物业管理服务，主要包括水电维修、保洁、保安、客服、绿化摆放等服务内容，确保社区事务受理服务中心正常运行。

4.2 本项目服务期限：壹年，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、物耗，设备添置、维修、保养等费用均由采购人承担。本项目消防系统、监控系统、电梯、空调等专业维保及年检项目，由采购人负责，不在本次报价范围内，中标人负责对上述设施设备进行日常巡检和维保跟踪。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 内容 | 提供方 | 备注 |
| 采购人 | 投标人 |
| 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 | 绿化材料 |  | √ | 绿化盆景增设、绿化施肥及药水费用、易耗品等。具体清单附后 |
| 12 | 保安用品 |  | √ | 包括长警棍、短警棍、盾牌、钢盔、 钢叉、反光衣等。具体清单附后 |
| 13 | 保安耗材 |  | √ | 包括遮阳大伞、白手套、纱手套、毛巾、雨衣、雨鞋等。具体清单附后 |
| 14 | 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。

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，依照考核结果按实结算。

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。**

**7.1.3 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后，结合考核结果按季度支付相应的合同款项，在次季度首月 25 日前支付上季度合同款。

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**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **配置岗位数** | **基本要求** | **备注** |
| **（最低要求）** |
| 1 | 项目经理 | 1 | 三年以上类似项目管理工作经验，不超过法定退休年龄，有较强责任心.做五休二，8小时工作制，具体时间8：00-17：00（其中吃饭时间60分钟），符合《劳动法》规定，24小时开机，随时处理突发事件 |  |
| 2 | 水电维修 | 1 | 不超过法定退休年龄，能胜任岗位工作。有相关工作经验，专业技能熟练，持有高低压电工证书，身体健康、有责任心、吃苦耐劳.8小时工作制，具体时间8：00-16：30，做五休二，符合《劳动法》规定，24小时开机，随时处理突发事件 |  |
| 3 | 保安 | 1 | 不超过法定退休年龄，身体健康，相貌端正，仪表大方，无传染疾病，有相关工作经验。持有公安部门颁发的国家保安员证。服从安排，听从指挥。爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，文明执勤，礼貌待人。具备相关法律法规、治安保卫和消防监控知识，具备良好的语言和文字表达能力。双岗全年365天24小时运转，12小时工作制，日班：6:00-18:00，夜班：18:00-6:00，符合《劳动法》规定，随时处理突发事件 | 张杨北路5168号门岗 |
| 1 | 江东路1376号门岗 |
| 1 | 不超过法定退休年龄，身体健康，相貌端正，仪表大方，无传染疾病，有相关工作经验。持有公安部门颁发的国家保安员证。服从安排，听从指挥。爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，文明执勤，礼貌待人。具备相关法律法规、治安保卫和消防监控知识，具备良好的语言和文字表达能力。全年365天8小时工作制，日班：8:30-17:30符合《劳动法》规定，随时处理突发事件 | 慈善街14号办事大厅 |
| 1 | 江东路1376号办事大厅 |
| 1 | 大同路449号10楼 |
| 4 | 保洁 | 1 | 不超过法定退休年龄，身体健康，有相关工作经验，有较强的工作责任心和服务意识.8小时工作制，具体时间7：00-16：00，做五休二，符合《劳动法》规定 | 张杨北路5168号 |
| 1 | 江东路1376号 |
| 1 | 大同路449号10楼 |
| 5 | 绿化 | 1 | 不超过法定退休年龄，身体健康，有相关工作经验，根据采购人需求在工作时间内合理安排 | 允许兼职 |
| 6 | 客服 | 1 | 不超过法定退休年龄，女性，身体健康，相貌端正，仪表大方，无传染疾病，有相关工作经验。爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，礼貌待人。具备良好的语言和文字表达能力及沟通能力、处置事件能力。8小时工作制，具体时间8：00-16：30，做五休二，符合《劳动法》规定 | 张杨北路5168号 |
| 1 | 江东路1376号 |
|  | 合计 | 13 |  |  |

**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

针对本项目搭建集约化管理的组织架构，并根据各个岗位的工作内容制定相应的管理职责。提供明确组织架构图以及各层级管理职责、奖惩。考核方式可行、可延续。实现管理网格化、考核层级化、落实细节化。

1.组织架构

投标人提供完整并贴合本项目人员配置的组织架构。

2.管理制度

投标人具有健全完善的管理制度，并按相关规章制度进行管理和操作。

3.管理团队要求

在投标文件中提供管理岗位的拟配人选及其简介，其他员工由中标人在实际服务过程中提供符合要求的人员，采购人有权对员工的工作进行检查、监督、考核，对不职称的员工提出批评、教育及经济处罚，屡教不改者，中心有权随时提出更换。

（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：根据合同要约、制定年度物业管理服务计划并组织实施，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、并有较强的组织沟通、协调能力、具有及时应急事件处理能力。

(2)总体要求：配备员工无违法犯罪记录，身体健康，具有吃苦耐劳、爱岗敬业精神，工作积极主动，严格遵章守纪，遵守采购人相关管理规定。

(3)工作时间要求：根据采购人的工作时间安排，做五休二，8小时工作制，具体时间8：00-17：00（其中吃饭时间60分钟），24小时开机，符合《劳动法》规定，随时处理突发事件。

(4)人员自身要求：三年以上类似项目管理工作经验，不超过法定退休年龄，有较强责任心。

9.3.2水电维修

(1)工作内容

①服务范围：保证管理区域内供电系统、给排水系统正常运行，配合专业维保单位做好弱电、消防、电梯系统的日常运行和维保工作。

②工作职责：对空调系统、强电系统、电梯系统、消防、中心监控、电话等设备的运行、检修、专项维护及保养进行管理。

③总体要求：协助采购人和专业维保单位做好专业设备设施及建筑物专业维保项目，专业维保项目由采购人委托第三方专业单位承担，相关费用不纳入招标范围，中标人负责对此类项目进行监督管理，有义务配合并协助专业单位工作。

④工作时间要求：根据采购人的工作时间安排，8小时工作制，具体时间8：00-16：30，有双休，24小时开机，符合《劳动法》规定，随时处理突发事件。

⑤人员自身要求：具备高中中及以上文化程度，不超过法定退休年龄，能胜任岗位工作。有相关工作经验，专业技能熟练，持有高低压电工证书，身体健康、有责任心、吃苦耐劳。

⑥具体工作要求：

A、供电系统：保证24小时正常运行，出现故障，立即排除；限电、停电按规定提前通知用户；配电室管理严格按国家标准操作运行；各开关仪表、指示灯完好，保持配电房地面及设备外表清洁；变配电巡视记录、人员进出登记记录规范完整。

B、给排水系统：定期巡检，配合专业单位做好给排水系统的维保工作，发现问题及时报修并有记录；设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏；所有排水系统通畅，汛期道路无积水，楼内、地下室及车库无积水、浸泡发生；加强用水管理，用水有计划，按时抄录水表读数。发现异常，及时找出多用水的原因，及时整改。

C、弱电系统：配合专业单位做好弱电系统（包括安保系统、门禁系统、网络通讯系统等）的日常运行和维保工作，发现故障及时报修，确保状态良好；

D、消防系统：配合专业单位做好消防系统的日常运行和维保工作，发现故障及时报修，确保状态良好；消防控制中心及消防系统配备齐全，完好无损，可随时启用；无火灾及其他安全隐患。

E、电梯系统：配合专业单位做好电梯系统的日常运行和维保工作，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，30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。

F、配合专业单位做好空调系统运行正常，无噪音。出现运行故障后15分钟内到达现场处理。室内温度夏季不高于26度，冬季不低于15度。

G、实行全年365天接报修制度。接报修后20分钟到现场处理；水、电急修项目当日处理完毕，24小时内回访，一般维修任务3日内处理完毕。

H、针对高桥镇社区事务受理服务中心项目特点和实际情况，制订《突发事件应急处置方案》，并严格贯彻实施。

⑦其它要求：

A、工作日设电话接待，从接到报修电话后15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。

B、接到投诉，虚心听取意见。如不能及时回答，则以书面形式进行解答；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。

(2)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 | 电梯 | 张杨北路5168弄 | 三菱 | MAXIEZ-LZ | 2011年5月 | 已过 | 半月一次 |
| 电梯 | 江东路1376号 | 德圣米高 | TKJ | 2016年1月 | 已过 | 半月一次 |
| 2 | 空调 | 楼顶设备平台 | 大金 | VRVIII、VRV-GMV5 | 7 | 已过 | 每年2次 |
| 3 | 监控 | 监控室 | 大华 | HCVR1605HG、DH-7916NVR | 4 | 已过 | 每月1次 |
| 4 | LED大屏 | 大厅墙面 | 海佳彩亮/强力巨彩 | 全彩P4 | 4、7 | 已过 | 每月1次 |
| 5 | 变频水泵 | 张杨北路5168弄地下室 | 新界 | YX3-112X-2 | 2年 | 已过 | 每月1次 |
| 消防喷淋泵 | 奥富特 | Y2O0L2-2 | 13年 | 已过 | 每月1次 |
| 消防泵 |  | Y2-160M1-2 | 13年 | 已过 | 每月1次 |
| 污水泵 | 亭泉流体 | 100WQK00-05-7.5 | 5年 | 已过 | 每月1次 |

9.3. 3保安

(1) 保安用品及保安耗材包含在投标总价内，具体清单如下：

保安用品及耗材清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **物品名称** | **规格** | **单位** | **年用量** |
| 1 | 警棍 |  | 根 | 8 |
| 2 | 白手套 |  | 副 | 240 |
| 3 | 盾牌 |  | 只 | 2 |
| 4 | 钢盔 |  | 只 | 6 |
| 5 | 钢叉 |  | 只 | 2 |
| 6 | 扫帚、簸箕 |  | 套 | 2 |
| 7 | 小拖把 |  | 把 | 4 |
| 8 | 毛巾 | 45\*55 | 条 | 24 |
| 9 | 纱手套 |  | 副 | 80 |
| 10 | 雨衣 |  | 套 | 6 |
| 11 | 应急手电筒 |  | 个 | 4 |

(2) 工作内容

①服务范围：负责服务区域内的安保全年昼夜门岗值守，消防、监控管理，巡逻检查，人流、车流疏导，报刊发放、信件收发、快递接收，指挥车辆有序停放及突发事件的处理。

②工作职责：遵守国家法律法规，遵守公司、采购人的规章制度，对采购人的安全利益负全责，全年昼夜值守，保障社区事务受理中心的物业管理服务工作的顺利进行。

③总体要求：秩序维护良好，维护和保证防盗、防火报警、监控设备的正常运行。有异常报警信号后应及时报告，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；做好门卫、消防、监控、巡逻、车辆管理等安全防范日常工作，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。确保车辆停放进出井然有序、车道通畅。

④工作时间要求：

A.门岗：双岗全年365天24小时运转，12小时工作制，日班：6:00-18:00，夜班：18:00-6:00，符合《劳动法》规定，随时处理突发事件。

B.其他保安岗：全年365天8小时工作制，日班：8:30-17:30，符合《劳动法》规定，随时处理突发事件。

⑤人员自身要求：不超过法定退休年龄，身体健康，相貌端正，仪表大方，无传染疾病，有相关工作经验。持有公安部门颁发的国家保安员证。服从安排，听从指挥。爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，文明执勤，礼貌待人。具备相关法律法规、治安保卫和消防监控知识，具备良好的语言和文字表达能力。

⑥具体工作要求：

A.门岗管理

对前来办事、咨询、探访人员进行询问、引导、解答。确保项目正常秩序，严防闲杂人员进入。工作态度热情，举止文明。对大件物品出门进行登记和检查。

指挥车辆安全通行和停放，保证环境有序和道路畅通。

管辖范围内出现可疑人员，要留心观察，礼貌查问，做到有理、有节，遇有聚众闹事、寻衅滋事、偷盗、抢劫、行凶、纵火等违法犯罪活动时应立即启动应急预案，并向公安机关和采购人报告，协助迅速平息事件，把损失降到最低限度。

协助采购人和公安部门对各类突发事件进行预防与处理。

B.消防、监控管理

对闭路监控系统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，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。

消防设备设施定期巡视，巡视记录规范完整，发现问题及时报告采购人并向专业单位报修。

制定火警事故及其他应急情况处理预案，保证应急疏散通道畅通无阻。

C.车辆管理

做好停车区域管理工作，提供安全有序、文明礼貌、专业的车辆停放管理服务。

车辆进入管理区域后，应引导车辆停放。出现不按规定任意停放、占用消防通道停车等情况时，应及时劝阻，必须24小时保证消防通道畅通，保证停车场不受损。

定期巡视，确保停车场的设施设备保持安全完好、整洁。

D.巡逻管理

严格执行安全防范巡视检查的有关规定，对本项目实施巡逻检查。加强各个入口、停车场、治安死角等重要区域的安全防范。1人每3小时巡逻一次并做好巡视记录。

随时配合门岗、消防监控中心，及时赶赴现场处置突发事件，执勤队员必须树立高度的责任心，在巡查过程中发现异常情况应及时报告同时记录在案。

⑦其它要求：

A.针对社区事务受理服务中心项目特点和实际情况，制订《突发事件应急处置方案》，并严格贯彻实施。

B.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。

C.接到投诉，24小时内以电话或书面或回访等方式给予答复。同时认真调查、处理违规违纪的人和事，并做好处理书面记录。及时将处理结果反馈给投诉方。

D.完成采购人交办的其他临时任务。

9.3.4保洁

(1) 服务范围：确保服务区域内的办公场所、公共区域、室外广场/停车场等的环境卫生整洁，生活垃圾及时分拣、及时分类、及时处理。

(2)工作职责：对大楼大厅、办公室、室内通道、电梯间、会议室、卫生间；对室外道路、场地、平台、大楼内立面、标牌等进行保洁。

(3)总体要求：做好责任区域内的保洁工作及垃圾分类、收集、清运工作。

(4)工作时间要求：根据采购人的工作时间安排，8小时工作制，具体时间7：00-16：00，做五休二，符合《劳动法》规定。

(5)人员自身要求：具备初中文化程度，不超过法定退休年龄，身体健康，有相关工作经验，有较强的工作责任心和服务意识。

(6)具体工作要求：

①、室内

A、保持大堂整洁光亮，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、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。

C、保持茶水间整洁，保证饮用水供应。

D、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。

E、保持地下车库无堆积垃圾和杂物。地面无灰尘，无垃圾。

②、室外

A、广场、车道、停车场、指示牌、废物箱定期保洁，无垃圾。无纸屑，无烟蒂，无浮灰，无污物。

B、保洁耗品与物料、清洁剂、更换添置保洁工具按实际需要，报采购人同意，由中标人负责采购，向采购人实报实销。

(7) 其它要求：

①、接到投诉，一般情况半小时内到现场处理；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上门答复三种形式。

②、根据处理情况，汇报结果，及时进行整改，特殊情况实行回访制度。

③、针对高桥镇社区事务受理服务中心项目特点和实际情况，制订《突发事件应急处置方案》，并严格贯彻实施。

9.3.5绿化

（1）服务范围：对高桥镇社区事务受理服务中心室外4677㎡绿化定期养护，对高桥镇社区事务受理服务中心指定区域的绿植摆放和养护。

（2）工作职责：做好室内绿植摆放及室外绿化养护。

（3）总体要求：定期专人养护，保持绿化长势良好，绿植盆栽无垃圾、无杂草、无病虫害、无折损， 确保室内绿植的观赏性及季节变动及时更换。

（4）工作时间要求：根据采购人需求在工作时间内合理安排。

（5）人员自身要求：男女不限，不超过法定退休年龄，身体健康，有相关工作经验，有较强的工作责任心和服务意识。

（6）各工作点具体工作要求：

①高桥镇社区服务中心室外绿化养护面积4639平方，养护内容：绿化修剪、施肥、除草、浇水、切边、病虫害防治、垃圾处理、清除枯枝等；

②负责指定区域内的绿化摆放服务：室内盆景摆放数量要合理，品种要多样，造形美观，枝叶茂盛清洁，无虫害。

③室内养护内容：植物浇水、施肥、虫害防治、修剪黄叶、土壤疏松、叶面盆器清洁。

其它要求：完成采购人临时交办的其他任务。

高桥镇社区事务受理服务中心室外绿化养护清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 位置 | 植物名称 | 单位 | 数量 | 服务频次 |
| 室外 | 绿化 | 平方 | 4639 | 24次/年 |

室内绿化清单

|  |
| --- |
| 高桥镇社区事务受理服务中心室内绿植摆放清单 |
| 位置 | 植物名称 | 规格（CM） | 单位 | 数量 | 服务频次 |
| 1楼大厅 | 绿萝 | 160 | 棵 | 4 | 48次/年 |
| 天堂鸟 | 170 | 棵 | 2 |
| 大红掌 | 45 | 棵 | 1 |
| 发财树 | 170 | 棵 | 1 |
| 红掌 | 40 | 棵 | 1 |
| 发财树 | 170 | 棵 | 1 |
| 红掌 | 40 | 棵 | 1 |
| 发财树 | 170 | 棵 | 1 |
| 红掌 | 40 | 棵 | 1 |
| 兰花 | 50 | 棵 | 1 |
| 造型绿宝 | 170 | 棵 | 1 |
| 如意 | 40 | 棵 | 1 |
| 小绿萝 | 30 | 棵 | 1 |
| 造型绿宝 | 170 | 棵 | 1 |
| 如意 | 40 | 棵 | 1 |
| 小绿萝 | 30 | 棵 | 1 |
| 造型绿宝 | 170 | 棵 | 1 |
| 如意 | 40 | 棵 | 1 |
| 小绿萝 | 30 | 棵 | 1 |
| 造型绿宝 | 170 | 棵 | 1 |
| 如意 | 40 | 棵 | 1 |
| 小绿萝 | 30 | 棵 | 1 |
| 发财树 | 170 | 棵 | 1 |
| 红掌 | 45 | 棵 | 1 |
| 小绿萝 | 30 | 棵 | 1 |
| 发财树 | 170 | 棵 | 1 |
| 红掌 | 45 | 棵 | 1 |
| 兰花 | 50 | 盆 | 1 |
| 造型琴叶榕 | 170 | 盆 | 1 |
| 也门铁 | 60 | 盆 | 3 |
| 小计 |  |  | 36 |  |

|  |
| --- |
| 高桥镇宜叶苑室内绿植摆放清单 |
| 位置 | 植物名称 | 规格（CM） | 单位 | 数量 | 服务频次 |
| 2楼大厅 | 大红掌 | 50 | 棵 | 6 | 48次/年 |
| 幸福树 | 180 | 棵 | 1 |
| 万年青 | 60 | 棵 | 4 |
| 金边铁 | 55 | 棵 | 6 |
| 水培小植物 | 30 | 棵 | 3 |
| 小植物 | 30 | 棵 | 12 |
| 竹笼 | 170 | 棵 | 1 |
| 天堂鸟 | 170 | 棵 | 2 |
| 小绿萝 | 30 | 棵 | 6 |
| 小计 |  |  | 41 |  |

|  |
| --- |
| 高桥镇慈善街室内绿植摆放清单 |
| 位置 | 植物名称 | 规格（CM） | 单位 | 数量 | 服务频次 |
| 1楼大厅 | 小绿萝 | 30 | 棵 | 6 | 48次/年 |
| 大绿萝 | 160 | 棵 | 1 |
| 红掌组合 | 70 | 棵 | 6 |
| 小绿萝 | 30 | 棵 | 1 |
| 如意 | 40 | 棵 | 4 |
| 绿宝 | 170 | 棵 | 4 |
| 小绿萝 | 40 | 棵 | 12 |
| 小计 |  |  | 34 |  |

|  |
| --- |
| 凌桥分中心室内绿植摆放清单 |
| 位置 | 植物名称 | 规格（CM） | 单位 | 数量 | 服务频次 |
| 1楼大厅 | 红掌组合 | 70 | 棵 | 6 | 48次/年 |
| 天堂鸟 | 170 | 棵 | 2 |
| 小绿萝 | 30 | 棵 | 15 |
| 龙血树 | 70 | 棵 | 1 |
| 小绿萝 | 30 | 棵 | 4 |
| 大红掌 | 60 | 棵 | 5 |
| 小绿萝 | 30 | 棵 | 2 |
| 大绿萝 | 160 | 棵 | 1 |
| 万年青 | 70 | 棵 | 2 |
| 大绿萝 | 160 | 棵 | 2 |
| 小计 |  |  | 40 |  |

9.3.6客服

(1) 服务范围：做好社区事务受理服务中心客服服务保障工作，确保客服服务的正常顺利开展。

(2) 工作职责：做好服务中心区域内保洁环境巡查、保洁工作的调配、检查、员工考勤、档案整理、报修及回访、会议服务等各项工作，满足中心内部办事人员的服务需求。

(3) 总体要求：身体健康，具有吃苦耐劳、爱岗敬业精神，工作积极主动，严格遵章守纪，遵守采购人相关管理规定。

(4) 工作时间要求：

根据采购人的工作时间及实际需求，8小时工作制，具体时间8：00-16：30，做五休二，符合《劳动法》规定。

(5)人员自身要求：

具备高中及以上文化程度，不超过法定退休年龄，女性，身体健康，相貌端正，仪表大方，无传染疾病，有相关工作经验。爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，礼貌待人。具备良好的语言和文字表达能力及沟通能力、处置事件能力。

(6)具体工作要求：

中心内部办事人员报修接待及维修结果的跟踪回访；

做好采购人每月的保洁及维修耗材的统计工作，及时向采购人提出季度采购数量及应急采购项目；

做好社区中心内部工作人员进出监控室的人员登记及调阅监控的登记工作；

根据社区中心安排，做好会务服务工作，做到态度好、效率高、礼节周到、安全规范；

每天二次巡视值班室保洁卫生、及时更换床单、洗漱用品工作情况，并做好每日台账；

对区域内环境巡查、保洁工作的调配、监督、检查；发现问题及时处置；

对公共服务设施每日巡查、发现问题及时报修及事后跟踪；

维修耗材服从采购人的工作安排，及时完成采购人交办的工作，每季度与采购人核对、确认、结算一次维修耗材费用；

接受采购人的不定时随机抽查，对发现的问题及时整改，及时完成采购人交办的工作。

接到投诉，24小时内以电话或书面或回访等方式给予答复。同时认真调查、并做好处理书面记录。及时将处理结果反馈给投诉方。

**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：由采购人按季度进行考核。

11.2考核标准：依据考核结果，按得分高低分为好、较好、及格、差四个等级。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核分** | **评分依据** | **等级** |
| 90 分以上 | 1. 全年无安保安全事故；
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. 全年无安保安全事故；
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≥80% 以上；
 | 较好 |
| 70 分～79 分 | 1. 全年无安保安全事故；
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≥70% 以上；
 | 及格 |
| 70 分以下 | 1. 全年无安保安全事故；
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≤70% 以下；
 | 差 |

11.3奖惩措施：

A、考核等级结果是“好”的，支付本季度合同费用的100%。

B、考核等级结果是“较好”的，支付本季度合同费用的90%。

C、考核等级结果是“及格”的，支付本季度合同费用的80%。

D、满意度调查结果连续三次“差”的中标人，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人承担。

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）、绿化摆放及养护、耗材、售后服务、雇主责任险等费用。

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 | 材料费 | 包括工具、材料、耗材等费用 |  |  |
| 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+5）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小型、微型企业的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加投标的小型、微型企业应当提供《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小型、微型企业，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。