**第二章项目采购需求**

一、说明

**1 总则**

1.1 供应商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供应商自行负责。

1.2 供应商提供的服务应当符合磋商文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。所提供的货物应当是全新的、未使用过的。

1.3 供应商在磋商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，一旦成交，应按照磋商文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4供应商对所提供的服务应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、商业秘密、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。如采购人使用该服务构成上述侵权的，则由成交供应商承担全部责任。

★1.5供应商提供的服务必须符合国家强制性标准。

1.6 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，成交供应商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。

1.7响应供应商认为磋商文件（包括磋商补充文件）存在排他性或歧视性条款，自收到磋商文件之日或者磋商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。

二、项目概况

**2磋商范围与内容**

**2.1 项目背景及现状**

2.1.1佳林路655号金桥镇政府机关大楼，共12层，现有机关、事业单位约20个部门，办公室104间，多功能室1间，地下车库，会议室共计12间，管理及办公人员约300人。每年会务接待人员约23600人次。

2.1.2佳林路585号共有3幢楼，1-2号楼内设有信访办、司法所、城市运行管理中心、总值班室等多个机关、事业单位部门，管理及办公人员约120人。3号楼社区事务受理服务中心（退役军人服务站），一层社区事务受理服务大厅，二层至三层办公区，管理及办公人员约40人，前来办事的群众日均人流量约200人次。

2.1.3 永业路124号社区党群服务中心，现由一幢3层小楼与一幢1层辅楼组成，共有9个功能场馆和1间办公室，辅楼为党员仪式教育活动室。前来办事的群众及参加活动/会议人员月均人流量约3300人次。

2.1.4佳乐路85号综合为老服务中心，设有图书馆、多功能室、健康小屋、茶室休闲区、儿童娱乐区等，参加公益活动、参观人员及老人休闲活动月人均流量10000人次左右。

2.1.5佳乐路205号社区长者照护之家、老人活动中心，中心以“让老年人在家门口乐享品质生活、幸福安老”为服务理念，长者照护之家内设11间房间，床位21张，现住老人10位。

2.1.6东陆路1743号综合楼，有外口协管员办公室、平安屋、慈善超市、三阳基地、城运防汛物资及仓库等。

2.1.7新金桥路22弄碧云区域，2号楼碧云境外人员服务站、碧云社区卫生服务站、碧云食堂，3号楼碧云社区党委、碧云社区服务中心，还有涉外法宣站及停车场，月人均流量约3500人次。

2.1.8金葵路1100号、金葵路1136号行政办公区域，1100号一层为金葵社区卫生服务站、二层综合办公楼、三层至四层城市管理行政执法中队，管理及办公人员约60人；1136号三层镇政府食堂、长者食堂，四层为金葵社区综合为老服务中心（含老年人日间照护中心），金葵党群服务站，管理及办公人员约40人；还有金葵绿地心桥驿站，日均人流量:约200人次。

**2.2 项目磋商范围及内容**

**2.2.1保洁及会务服务**

（1）服务区域

1）区域一：镇政府大楼及周边区域

主要包括佳林路655号、佳林路585号、永业路124号、佳乐路85号、佳乐路205号、东陆路1743号综合楼等6个区域，建筑面积约为15000m2。

2）区域二：碧云区域

主要包括新金桥路22弄2号楼、3号楼，建筑面积约为2300 m2。

3）区域三：金葵行政办公楼区域

主要包括金葵路1100号、金葵路1136号，金葵绿地心桥驿站，建筑面积约为8480 m2。

三大区域保洁和会务服务区域建筑面积共计约25780 m2。

（2）服务内容

1）室内公共区域保洁；

2）室外/地库区域保洁（包括但不限于）；

3）会务接待。

**2.2.2水电维修类服务**

1. 服务区域

 主要包括新金桥路22弄、金葵路1100号、金葵路1136号、金葵绿地心桥驿站。

（2）服务内容

供水、供电系统设备日常运行维护管理。

**2.2.3保安服务**

（1）服务区域

主要包括佳林路655号、佳林路585号、永业路124号、佳乐路85号、佳乐路205号、东陆路1743号、金葵路1100号、金葵路1136号、新金桥路22弄等9个区域。

（2）服务内容

1）门岗执勤；2）车辆管理；3）治安巡逻；4）安全监控；5）安全消防管理；6）维护服务区域内公共秩序和安全，做好治安安全防范工作，劝阻不文明、不规范的行为，处置突发性事件等；

**2.2.4维保服务**

（1）服务区域

主要包括佳林路655号、佳林路585号、永业路124号、佳乐路85号、佳乐路205号、东陆路1743号、金葵路1100号、金葵路1136、新金桥路22弄等9个区域及17个居委、3个党群服务站。

（2）服务内容

1)中央空调制冷监控系统(RCO)维保；2)中央空调系统水质处理；3）中央空调机组保养；4）热水炉维保；5）空调维保；6）音响设备及办公区域监控系统维保；7）办公区域电脑、打印机、传真机、复印机等硬件及软件和政务光纤维保；8）门禁系统、金葵食堂消费机维保；9）机房设备维保；10）电梯维保。

2.3 本项目服务期限为：暂定2025年10月1日起至2025年12月31日，具体以合同签订为准。

**3承包方式**

3.1 依照本项目的磋商范围和内容，按双方约定的服务人数，成交供应商向采购人提供保洁及会务服务、保安服务、水电维修类服务、维保服务等，服务完成到期后，采购人一次性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，保洁、会务、水电维修、维保等日常物品耗费，设备添置等费用均由采购人承担。。

3.2 本项目允许非主体、非关键性工作专业分包（具体要求详见下表）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 允许分包的工作内容 | 资质要求 |
| 1 | 电梯维保 | 有效期内的《特种设备生产许可证》(电梯安装(含修理)) |
| 2 | 空调维保 | / |

分包承担主体应具备承担分包合同的专业资格（资质）或经营范围，并具备履约所必须的设备和专业技术能力。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。

3.3 供应商拟在成交后将本项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在响应文件中载明分包承担主体，分包承担主体不得再次分包。

3.4 分包不能解除成交供应商的任何责任与义务，分包承担主体对分包工程的质量和安全作业负责，成交供应商对分包工作内容承担连带责任。

3.5 成交供应商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。

**4合同签订方式**

4.1 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磋商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。

**5结算原则和支付方式**

5.1 结算原则

5.1.1根据考核管理要求，依照考核结果按实结算。

5.1.2 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。

5.2 支付方式

5.2.1 本项目合同金额采用**一次性付款**方式，在采购人和成交供应商合同签订，且财政资金到位，在服务完成到期后，按考核结果一次性支付相应的合同款项，先服务，后支付。

5.3成交供应商因自身原因造成返工的工作量，采购人将不予计量和支付。

5.4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

**6适用技术规范与规范性文件**

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，无论其是否在本磋商文件中列明，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。

**7磋商内容与要求**

**7.1岗位设置一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **配置岗位数** | **工作时间**  |
| 1 | 项目经理 | 1 | 周一至周五8:00-17:00 |
| 2 | 主管 | 2 | 周一至周五8:00-17:00 |
| 3 | 现场管理 | 1 | 周一至周五8:00-17:00 |
| 4 | 保洁领班 | 4 | 周一至周五6:30-15:30 |
| 5 | 保洁员 | 25 | 周一至周五6:30-14:30 |
| 6 | 保洁员 | 5 | 周一至周五8:00-16:00 |
| 7 | 保洁员 | 4 | 周一至周五7:00-15:00 |
| 8 | 保洁员 | 6 | 周一至周日6:00-17:30做一休一 |
| 9 | 会务领班 | 1 | 周一至周五6:30-16:30 |
| 10 | 会务员 | 4 | 周一至周五8:00-16:30 |
| 11 | 水电维修工 | 1 | 24小时 |
| 12 | 水电维修工 | 1 | 周一至周五8:00-16:30 |
| 13 | 保安队长 | 2 | 周一至周五8:00-16:30 |
| 14 | 保安 | 16 | 周一至周日7:00-19:00 |
| 15 | 保安 | 12 | 周一至周日19:00-7:00 |
| 16 | 保安 | 2 | 周一至周五8:00-16:30 |
| 17 | 保安 | 1 | 周六至周日7:30-11:30 |
| 合计 |  | 88 |  |

**说明：1、各岗位配置标准不得低于表内岗位配置数要求。**

7.2 组织架构、管理制度及管理团队要求

7.2.1 组织架构

项目经理——项目主管、队长、领班（保洁及会务、保安、维保等）——保洁、会务、水电工、保安、维保等服务人员。

7.2.2 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，完成物业管理服务任务，实现物业管理服务目标；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；建立应急预案、规章制度及具体落实计划。

7.2.3 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）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。

**7.3 各岗位具体服务要求**

（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）加强设备、工具和易耗品管理，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。

（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）每季度征询采购人及物业使用人对服务质量的意见，并针对采购人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）建立安全运行及应急处理方案（如疫情防制、防台防汛等），并定期组织现场演练。

（10）优质服务，规范服务，提供方便、及时和舒适的人性化服务，让采购人满意。

**7.2.2项目经理要求**

（1）工作职责

1）统管本项目所有相关事宜，做好内部管理工作及和采购人的沟通协调工作，建立健全管理中心的组织架构，使之合理化、精简化、效率化。主持工作例会，听取工作汇报，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。

2）指导下属各部门的工作，树立正气，坚决打击歪风邪气，保障工作顺利进行。经常巡视中心内各部门工作情况，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。

3）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全体员工的工作热情和责任感。

4）负责落实各项服务工作，协调处理内外关系，为成交供应商树立良好的社会形象。

**（2）人员自身要求**

具有5年以上的相关管理经验，具有严谨的组织管理能力和策划能力。熟练使用电脑，大专以上学历，有相应的物业管理资格证书和机关大楼管理经验。

（3）工作时间要求

一般为正常工作时间，但具体根据服务点位上下班安排确定，可能涉及晚上、节假日、双休日加班情况。

**7.2.3保洁**

（1）服务范围

佳林路655号、佳林路585号、永业路124号、佳乐路85号、佳乐路205号、东陆路1743号、新金桥路22号、金葵路1100号、金葵路1136号、金葵绿地心桥驿站。

（2）总体要求

包括采购人办公用房、会议室、多功能室的清洁与消杀工作；负责本项目管理区域各楼层公共区域通道、墙面、固定的设备、洗手间、茶水间、公共大厅、电梯厅、电梯轿厢、楼梯间、道路、广场、停车区、绿化区域、垃圾房、公共照明设备、玻璃门窗等保洁与消杀工作。负责外围道路及停车场等处的清扫清洁工作；根据项目负责人要求，协助会场布置；保持积极的工作态度，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。

（3）服务要求

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。

特定办公室、会议室及功能房地面干净、无污染，办公桌椅、门窗无积灰，每日一次清洁与消毒，垃圾收集每天一次。

洗手间公共卫生部位和卫生洁具清洁消毒，无水迹，地面干燥，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（人员使用频繁的清洗次数要增加，保证清洁），污物筐及时处理，垃圾日产日清不过三分之二，保持环境整洁。

电梯轿厢保洁：工作时段定时循环保洁与消毒，保障无水迹、无异味，地面无纸屑、无手印。

地下停车库地面保持干净、无污染、无堆积物。

2）室外

道路、广场、停车区、建筑连廊、绿化区域、垃圾房、地面、各类设施设备、地面表面保洁、公共照明设备、垃圾箱清理、绿化中杂物清理、配合垃圾清运及垃圾房保洁等。无白色垃圾，无积水；目视无污物，无杂草、青苔。墙面四角无灰尘，无蛛网，保持干净。铝合金保持清洁。

垃圾箱房、各集中收集点做好垃圾分类，垃圾桶无污渍、无异味，垃圾箱房周边及时清理消毒，周边无垃圾，无堆积物，摆放整齐。

以上区域每月需通过金桥镇生活垃圾有效测评考核。除日常保洁外，保洁员应协助会议室搬运桌、椅并复原，还需对位于社区受理中心的总值班室进行室内清洁与消毒，并每日更换清洗床单等。

**（4）岗位具体要求**

**1）保洁主管**

①工作职责

定期召开内部例会、培训并提出合理化建议，改进提升工作效率，确保各项清洁项目执行及时到位。巡检保洁工作实施人员和完成时间并归档。

②工作内容

严格遵照执行对各保洁区域完整、专业的操作规范及流程，服务质量要求安排符合要求人员进行保洁服务，确保所需清洁用品及时添加补充申购，所有保洁耗材需要及时提供进货单及入库记录，定期检查耗材的保质期，对各区域各项工作建立实施档案。

③人员要求

具有3年以上的相关管理经验，具有严谨的组织管理能力和策划能力。会使用电脑，有相应的机关大楼管理经验。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。

④工作时间

一般为正常工作时间，但具体根据服务点位上下班安排确定，可能涉及晚上、节假日、双休日加班情况。

**2）保洁领班**

①工作职责

严格按计划实施保洁服务时间、保洁频次、服务质量，协助主管监督检查每次保洁工作的实施人员和完成时间。提高员工的团队合作意识，尽职尽责。

②工作内容

负责协助楼层公共区域通道、卫生间、茶水间、消防通道楼梯、电梯等处的清洁工作；定期巡视各区域清洁情况，及时清洁整理；根据办公中心会务安排，协助会场布置；及时处理管理岗位派发的任务；发现职责以外的问题及时向管理人员汇报。

③人员要求

具有2年以上的相关管理经验，具有严谨的组织管理能力和策划能力。有相应的机关大楼管理经验。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。

④工作时间

一般为正常工作时间，但具体根据服务点位上下班安排确定，可能涉及晚上、节假日、双休日加班情况。

1. **保洁员**

①服务范围：为金桥镇政府办公楼等区域内提供清洁卫生服务。

②工作职责

日常保洁：负责部分办公室的清洁工作；负责楼层公共区域通道、会议室、备勤室、卫生间、茶水间、消防通道楼梯、电梯等处的清洁工作；负责室外通道、道路、广场及停车场等清扫工作，负责绿化区域、垃圾房、公共照明设备、玻璃门窗等保洁与消毒工作；定期巡视各区域清洁情况，及时清洁整理，保持一定的保洁数量，达到较高的质量标准。

非机动车车棚管理。打扫卫生，停放整齐。

做好垃圾分类工作。

协助完成办公大楼重要会议和重大活动的会场布置、会务服务、清洁卫生任务。

及时处理使用方派发的任务；发现职责以外的问题及时向管理人员汇报。

③总体要求：无等级安全事故，无工伤伤亡事故，无因保洁不当造成建筑和设备设施严重损坏事故；无脏乱现象和卫生不洁死角，无严重责任疏漏事故；优质服务，规范服务，机关部门、机关干部满意率达90%及其以上。

④工作时间要求：一般为正常工作时间，但具体根据服务点位上下班安排确定，会涉及晚上、节假日、双休日加班情况。

⑤人员自身要求

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，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。所有人员要求保守采购人工作秘密，身体素质好，无不良行为记录。

进驻的保洁员工须通过组织政审，身体健康，无不良记录，须严格遵章守纪，遵守采购人规章制度。合同期间，派驻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，成交供应商应无条件接受。合同期间，保洁员工因违反制度而发生工伤等事故，由成交供应商负责处理并承担相关的费用。

保洁员工在上岗期间须穿着统一的制服。

⑥其他要求：供应商应根据项目特点、服务范围和服务点位实际岗位服务要求，合理调配所需服务人员，并分配各岗点人数、安排班次。若遇节假日有重大会议或活动，需根据管理岗位的安排照常提供服务，且服务标准不得降低。

**7.2.4会务**

（1）服务范围

佳林路655号、永业路124号。

（2）工作职责

为项目管辖区域内会务礼仪服务，提供服务区域范围主要包括但不限于政府大楼各会议室及接待室等。

（3）总体要求

按要求提供会议室、接待场所的热水瓶、茶杯、小毛巾、纸巾盒、会议桌椅、台布等用品；迎候与会人员，提供倒水、递送小毛巾等服务；及时清洗消毒和保管接待用品，定期消毒话筒等；迎送上级领导和重要宾客；完成办公中心重要会议和重大活动服务保障任务；做好会议室、接待场所的布置和服务保障工作；人员上岗前应进行培训，培训内容包括法律法规、职业道德、岗位业务知识等，培训合格后方可上岗。根据工作要求，认真、负责、仔细、积极地完成各项工作，在服务期间和场所内，应积极配合做好卫生保洁工作。

（4）人员要求

1）会务领班（兼会务员）

①人员要求

女性；容貌体形端正，仪表大方，遵纪守法，礼貌待人，作风正派，有较强的责任心和服务意识；具有高中及以上学历。保守采购人工作秘密，身体健康，应急处理能力强，无不良行为记录。

②工作职责

严格按每天会议登记的信息布置会务工作，监督检查会议室每次会前准备及清洁情况；做好会议室内设备故障的报修，确保设备设施完好，正常运转；每月对会务人员进行考核，提高员工的团队合作意识，尽忠尽责。

严格按照工作流程做好引导、会务接待、会务服务等工作。站立服务，精神饱满，全神贯注，做到工作时间在岗有人服务。不得擅自离岗，不得做与工作无关的事。

上岗前，必须做好仪容仪表的自我检查，做到仪容端庄，仪表整洁，姿势端正，面带微笑，随时做好接待客人的准备。

遵章守纪，工作主动负责，爱岗敬业，团结协作，保质保量完成会务接待。

③工作时间

一般为正常工作时间，但具体根据服务点位上下班安排确定，可能涉及晚上、节假日、双休日加班情况。

1. 会务员

女性，容貌体形端正，仪表大方，遵纪守法，礼貌待人，作风正派，有较强的责任心和服务意识。所有人员要求政治上可靠，保守采购人工作秘密，身体健康，应急处理能力强，无不良行为记录。

正常日班，如晚间有会议需照常服务至会议结束，可能涉及晚上、节假日、双休日加班情况。

**7.2.5水电工**

（1）服务范围

 新金桥路22弄、金葵路1100号、金葵路1136号、金葵绿地心桥驿站。

（2）工作职责

供水、供电系统设备维护、设施检修、安全保障及应急响应等日常运行维护管理。

（3）工作内容与要求

日常巡检，全天巡查供水、供电、消防设施，及时发现并修复故障，确保设备正常运行。

安全保障，定期检查电路漏电、短路、水管渗漏等安全隐患，建立维护台账并整改落实。

故障处理，随叫随到处理水电报修，负责零星水龙头、水管、开关、照明等设备维修安装，突发性故障需立即抢修，复杂问题需及时上报管理部门协调处理。

操作规范，严格执行操作规程，防止触电、火灾等事故。

新金桥路22弄，正常情况工作日白班，可能涉及晚上、周末节假日特殊情况。

**7.2.6保安**

（1）总体要求

1）岗位配置，科学合理

方案在满足采购人要求的同时，在队员配置、队伍建设和管理上应具有一定的预见性和超前性，确保安保队伍的整体素质和战斗力。

2）岗位培训，切合实际。安保员经过严格的专业培训，熟悉本职岗位的要求，掌握和熟悉运用各种安保技能和应变手段。达到政治上可靠，业务上过硬，作风上踏实的基本水准。

3）规范服务，规范管理

①组成制度保证：日常管理应在制度化、程序化的前提下展开，所有岗位运作必须具备完整的操作模式及有关检验、制约的规章制度。

②措施落实，各项安保服务措施应贯彻到岗到具体个人，落实到岗位考核和管理队员的目标考核中。

（2）项目需求及岗位配置

1）项目服务点

包括佳林路655号、佳林路585号、永业路124号、佳乐路85号、佳乐路205号、新金桥路22弄、金葵路1100号、金葵路1136号、东陆路1743号等9个区域。

2）岗位配置

①队员需求

安保人员都经过严格的面试、体检和政历审查，经安保岗前培训考试合格后，才能上岗。安保队长、骨干必须有在相同条件单位从事安保管理2年以上工作经历。安保人员执勤期间必须穿着统一制服，佩戴统一的安保标志。

②安保力量配置

实行周一至周日执勤，在镇政府职能管理部门指导下，做好安全服务防范工作，服从相关管理人员其他方面工作安排，现根据各服务点安保服务具有的特点及要求，特制定安保力量现场配岗表：

**镇政府机关大楼及社区服务中心（佳林路655号）**

实行周一至周日执勤，在镇政府职能管理部门指导下，做好安全服务防范工作。

执勤时间：周一至周日（24小时全天候），设置白班和夜班。

白班：对进出大门的人员、车辆的防范与管理；立岗人员负责门口进出车辆有序停放和检查，坐岗队员负责来访人员的接待，询问来访者的目的，电话征询被访者认可，详细登记访客单；来访轿车进出必须填写车辆进岀登记表，要求登记详实。做好治安安全防范工作，处置一切突发性事件。

夜班巡逻岗：配合夜巡，对整个楼内的周界电子设备加强视频监控；加强人防重点区域的巡逻视察。

监控岗：消防控制室如发生报警，值班保安员应立即确认报警位置，消音后赶到现场进行确认，无异常后复位，如确认为火灾，需按火灾应急预案进行处置。如发生技防类报警，操作同上。

队长：队员日常工作监管；有消防证，门岗消控设备的管理。

**社区服务中心（佳林路585号）**

执勤时间：周一至周日（24小时全天候），设置白班和夜班。

白班：对进岀大门的人员、车辆的防范与管理；立岗人员负责门口进出车辆有序停放和检查，坐岗队员负责来访人员的接待，来访轿车进出要求登记详实。做好治安安全防范工作，劝阻区域内一切不文明、不规范的行为，处置一切突发性事件。

夜班巡逻岗：配合夜巡，对整个楼内的周界电子设备加强视频监控；加强人防重点区域的巡逻视察。

服务大厅岗：执勤时间为周一至周五白班，周末、节假日上午。要熟悉服务大厅通道及大厅情况，对所有出入口加强管理，维护服务大厅秩序。

队长：队员日常工作监管；有消防证，门岗消控设备的管理。

**为老服务中心，长者照护之家**（佳乐路85号，佳乐路205号）

多为上了年纪的老人服务，老人自卫能力较差，且缺少安全防护意识，周边情况复杂，养护中心是各地区安全防范的重点单位，对保安服务工作要求较高。**长者照护之家**需配备持有消防设施操作员**四级证的保安2名**。

实行周一至周日执勤，在镇政府职能管理部门指导下，做好安全服务防范工作，服从中心管理人员其他方面工作安排，现根据中心范围内大楼安保服务具有的特点及要求，特制定安保力量现场配岗表。

白班：对进出大门的人员、车辆、物资的防范与管理。负责来访人员的接待，询问来访者的目的，电话征询被访者认可，详细登记访客单；轿车进出必须填写车辆进出登记表，要求登记详实。消防控制室如发生报警，值班保安员应立即确认报警位置，消音后赶到现场进行确认，无异常后复位，如确认为火灾，需按火灾应急预案进行处置。如发生技防类报警，操作同上。

夜班固定岗:对进出大门的人员、车辆、物资的防范与管理。

巡逻岗：配合夜巡，对整个院内的周界电子设备加强视频监控；加强人防重点区域的巡逻视察。

**永业路124号**

实行周一至周日执勤（24小时全天候）。承担大门岗执勤、车辆管理、区内巡逻、安全监控、安全消防管理等工作。

**新金桥路22弄**

实行周一至周日白班执勤。承担大门岗执勤、车辆管理、区内巡逻、安全监控、安全消防管理等工作。

**金葵路1100号，金葵路1136号**

实行周一至周日执勤（24小时全天候）。承担大门岗执勤、车辆管理、区内巡逻、安全监控、安全消防管理等工作。要加强对金葵路1136号的消监控室及重点区域的巡逻视察，消防控制室如发生报警，值班保安员应立即确认报警位置，消音后赶到现场进行确认，无异常后复位，如确认为火灾，需按火灾应急预案进行处置。

**东陆路1743号综合楼**

实行周一至周日执勤（24小时全天候）。

**保安日常防范重点：**

锁闭大门，对任何外出的人员，应凭院区发放的有效证明放行。

检查来访人员、车辆、物品，认真核实来访人员身份、来访目的，再办理相关登记手续，经院区相关部门同意后方可放行。

配合院区开展安全检查，做好在院期间的巡逻、报警监控、值班和医护人员离院后的清院工作。

保护在院人员的人身和财产安全。发生案(事)件迅速报警，并开展快速有效的初期处置：对正在发生侵害的行为，及时使用防卫装备予以制止，同时釆取措施保护现场。

门房、传达室、监控室、保安室内外或工作台上物品摆放整齐有序、清洁，无与工作无关的物品。

建立岗位值班记录，对异常情况及时记录备案，并做好换岗和交接班的口头和书面报告，值班记录必须详实、整洁，无乱涂、卷角、缺角等现象。

对值班区域包括门口安全控制范围内，禁止小商小贩在门口摆摊设点，保持通道畅通无阻，劝阻乱停乱放现象，配合警方做好维持周边公共秩序的相关工作。

安全监控系统值班员须具备有效的岗位资格，严格按照监控设备操作规程操作，密切注意闭路监控屏幕和红外报警系统的情况，发现可疑情况及时跟踪巡视，保留录像。并通知巡逻人员前去询问盘查，同时向保安队长报告，并做好记录。

每天检查各监控探头运行情况和快速检查回放记录功能，并记录检查结果。

承担大门岗执勤、车辆管理、区内巡逻、安全监控、安全消防管理等工作。

**7.2.7 维保**

（1）维保清单（包含但不仅限于以下内容）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 数量 | 安置地点 | 备注 |
| 1 | 中央空调制冷监控系统(RCO)维修保养 | 1套 | 佳林路655号机关大楼 | 做好日常维护，接到应急报修电话，8小时内排除故障 |
| 2 | 中央空调系统水质处理 | 1项 | 佳林路655号机关大楼 | 每月2次定期保养，接到应急报修电话4小时内赶到现场进行维修，每月提供一份水质分析报告 |
| 3 | 中央空调机组保养 | 1项 | 佳林路655号机关大楼 | 每月1次机组保养，接到应急报修电话，4小时内排除故障 |
| 4 | 热水炉维保 | 2台 | 佳林路655号机关大楼一楼 | 每月1次对热水炉进行保养，并提供一份运行状况报告，接到应急报修电话2小时内赶到现场进行维修（维修更换零配件费用不包含在内） |
| 5 | 空调维保 | 300台 | 佳林路655号、佳林路585号、永业路124号、佳乐路85号、佳乐路205号、东陆路1743号、新金桥路22弄、金葵路1100号、金葵路1136号、金葵绿地心桥驿站，3个党群服务站 | 做好空调日常维护，接到应急报修电话1小时内赶到现场进行维修 |
| 6 | 音响设备及办公区域监控系统维保 | 1项 | 佳林路655号机关大楼、会议室，佳乐路205号，永业路124号，佳林路585号 | 每月1次不定期的对设备进行巡检，大型会议安排专业人员现场调试，接到应急报修电话1小时内赶到现场进行维修 |
| 7 | 办公区域电脑、打印机、传真机、复印机等硬件及软件维保，政务光纤设备及线路检测维修 | 1项 | 佳林路655号、佳林路585号、永业路124号、佳乐路85号、佳乐路205号、东陆路1743号、新金桥路22弄、金葵路1100号、金葵路1136号、17个居委、3个党群服务站 | 每月1次对复印机维保，接到应急报修电话2小时内赶到现场进行维修 |
| 8 | 门禁系统及消费机设备系统维保 | 1项 | 佳林路655号大楼门禁系统及金葵食堂消费刷卡机 | 每月2次不定期的对网络进行巡检，接到应急报修电话1小时内赶到现场进行维修 |
| 9 | 机房设备维保 | 1项 | 佳林路655号3楼、7楼，佳林路585号1号楼、3号楼，党群中心机房 | 每季度1次对设备进行巡检，新、老设备进行调测，接到应急报修电话2小时内赶到现场进行维修 |
| 10 | 电梯维保 | 9部 | 机关大楼3部、金葵路1100号1部、金葵路1136号2部、永业路124号1部、金浦居委1部，东陆路1743号1部 | 每月进行2次保养，接到报修电话30分钟内赶到现场进行维修 |

（2）设备规格型号

|  |
| --- |
| **上表序号1、2、3、5空调设备** |
| 序号 | 设备名称 | 型号规格 | 品牌 | 单位 | 数量 | 安装位置 |
| 1 | 空调机组 | 30AQA-080 | Carrier | 台 | 1 | 政府大楼14F平台 |
| 2 | 30AQA-240 | Carrier | 台 | 2 | 政府大楼14F平台 |
| 3 | 风机盘管机 | 42CE-008 | Carrier | 台 | 150 | 政府大楼1-12F |
| 4 | 风机盘管机组 | 42CE-006 | Carrier | 台 | 136 |
| 5 | 新风机组 | DBFP-6 | Carrier | 台 | 12 | 政府大楼1-12F |
| 6 | 挂壁机和柜机 | GMV-335WM/B | 格力 | 台 | 35 | 佳林路655号、佳林路585号、永业路124号、佳乐路85号、佳乐路205号、东陆路1743号、新金桥路22弄、金葵路1100号、金葵路1136号、金葵绿地心桥驿站，3个党群服务站 |
| 7 | GMV-450B | 格力 | 台 | 20 |
| 8 | KFR-35GWNha-3 | 格力 | 台 | 70 |
| 9 | KFR-72LW(7259)NhAa-3 | 格力 | 台 | 15 |
| 10 | RXM335RC | 大金 | 台 | 60 |
| 11 | RUXYQ14BA | 大金 | 台 | 10 |
| 12 | KFR-35W/BP | 海尔 | 台 | 40 |
| 13 | KFR-120W/BP | 海尔 | 台 | 10 |
| **上表序号4热水炉设备** |
| 1 | 商用热水器 | BTHMXi-250 | A.O.史密斯 | 台 | 2 | 政府大楼食堂后门 |
| **上表序号6音响及监控设备** |
| 1 | 功放 | Arenapro 6400 |  |  | 2 | 政府大楼213∕会议室 |
| 2 | 音箱处理器 | Arenapro 260T |  |  | 1 |
| 3 | 16路VGA及音频自动切换器 | DGS VGA1601 |  |  | 1 |
| 4 | 电源时序器 | AUDIOSLAVE PSW-8 |  |  | 1 |
| 5 | 数字调音台 | TFRACK | YAMAHA |  | 1 |
| 6 | 话筒 | SUPERLUX321(定制） |  |  | 23 |
| 7 | 机柜 | 22U | 图腾 |  | 1 |
| 8 | 投影机 | ∕ |  |  | 1 |
| 9 | 鹅颈话筒 | MZH3040/ME35 | 森海塞尔 |  | 7 | 政府大楼212会议室 |
| 10 | 鹅颈话筒 | MZH3062/ME35/MZT30 | 森海塞尔 |  | 1 |
| 11 | 会议话筒座 | MAT133-SB | 森海塞尔 |  | 7 |
| 12 | 思雅话筒处理器 | SCM820 |  |  | 1 |
| 13 | 功放 | ∕ |  |  | 2 |
| 14 | 数字调音台 | ∕ |  |  | 1 |
| 15 | 音箱处理器 | ∕ |  |  | 1 |
| 16 | 鹅颈话筒 | MZH3040/ME35 | 森海塞尔 |  | 4 | 政府大楼306会议室 |
| 17 | 鹅颈话筒 | MZH3015/ME36 | 森海塞尔 |  | 2 |
| 18 | 会议话筒座 | MAT133-SB | 森海塞尔 |  | 4 |
| 19 | 话筒底座 | AT8668S |  |  | 2 |
| 20 | 功放 | HD400 | AGA SOUND |  | 3 |
| 21 | 处理器 | DP36 | AGA SOUND |  | 1 |
| 22 | 数字调音台 | FEST F16R |  |  | 1 |
| 23 | 投影机 | ∕ |  |  | 1 |
| 24 | 音箱处理器 | MINI DSP |  |  | 1 | 综合为老服务中心 |
| 25 | 鹅颈话筒(含座） | SUPERLUX 431 |  |  | 2 |
| 26 | 天线分配器 | MARBOTH AT-200 |  |  | 1 |
| 27 | 指向无线 | MARBOTH ANT |  |  | 2 |
| 28 | 无线话筒 | AMS TC2300 |  |  | 2 |
| 29 | 主音箱 | MK RF08 |  |  | 4 | 党群服务中心 |
| 30 | 音箱控制器 | DP36 | AGA SOUND |  | 1 |
| 31 | 功放 | HD40 | AGA SOUND |  | 2 |
| 32 | MIDAS 调音台 | MR18 |  |  | 1 |
| 33 | 数字会讨主机 | N-920 | SOUND NOW |  | 1 |
| 34 | 主席机 | N-920C-E420 | SOUND NOW |  | 1 |
| 35 | 列席机 | N-920C-E290 | SOUND NOW |  | 1 |
| 36 | 移频器 | F-128 |  |  | 1 |
| 37 | IPAD | IPAD 9.7寸 |  |  | 1 |
| 38 | 时序电源 | PSW-8 |  |  | 1 |
| 39 | 音箱吊架 | SUPERLUX |  |  | 4 |
| 40 | 无线投影系统 | BOGAM Y100 |  |  | 2 |
| 41 | 音频隔离器 | ∕ |  |  | 1 |
| 42 | 4\*3拼接屏 | ∕ |  |  | 2 |
| 43 | 投影机 | ∕ |  |  | 1 |
| **上表序号10电梯** |
| 1 | 电梯 | GPS-III | 三菱 | 部 | 3 | 政府大楼 |
| 2 | PW10/10-19P | 通力 | 部 | 1 | 金葵路1100号 |
| 3 | PW10/10-19P | 通力 | 部 | 1 | 金葵路1136号 |
| 4 | FHN960 | 富士 | 部 | 1 | 金葵路1136号 |
| 5 | 300P | 迅达 | 部 | 1 | 党群服务中心 |
| 6 | FHNP | 恒达富士 | 部 | 1 | 金浦居委 |
| 7 | XO-CONIII | 西奥 | 部 | 1 | 东陆路1743号 |

（3）工作时间：一般为正常工作时间，但具体根据服务点位安排确定工作时间，会涉及晚上、节假日、双休日加班情况。

（4）工作职责

严格按照管理制度、认真、规范做好供电系统、建筑物等的管理维护工作。及时处理接报修工作以及发生突发问题时能及时、冷静、准确、有效处理。了解各设备的工作原理和参数设置，发觉设备异常情况，积极及时排除故障，并向上级领导汇报。做好各类相关记录。

（5）工作范围

每日对各项设备设施提供日常巡视、检查、协助第三方维护及保养保障服务。确保应急指示灯、引路标志、消防装置与器材完好；对维保服务外包的设备，维保全过程安排专人现场跟踪质量监督管理，做好维修记录，保质保量，确保维保服务外包设备安全正常运转。主要包括消防系统检测，消防给水系统，洁具、小五金等杂项，各类门/窗等建筑设施，高压配电间设备及各种线缆，各种配电箱、开关箱、控制箱，照明设施、避雷设施等其他强电设备、火灾报警系统。熟练掌握并应用各项操作、保养、维修技能，使设备始终处于良好的工作和技术状态。

强弱电岗位主要负责大楼日常照明、弱电、电梯、空调、消防等设备动力电源的正常供给，负责办公中心供配电系统的巡检、维修，并按时按质保量完成设备检修工作，定期巡视供配电设备，密切注意其工作情况，正确抄录各项数据，并填写相关数据记录，负责大楼高、低压配电间变压器、控制设备、公共区域供配电设备的维修保养及故障检修，发生事故时，应保持头脑冷静，严格按操作规程及时排除故障，重大事故及时上报，负责设备机房的环境卫生工作；根据会议要求负责所有会议室会议所需设备的使用。

暖通岗位主要负责大楼空调、设备系统运行工作，做好巡检、维保工作，并做好运行记录，定期巡视分管空调、锅炉设备，密切注意其工作情况，正确抄录各项数据并填写报表，负责按时按质保量完成设备检修工作，并做好设备保修记录表、交接班记录工作，发生故障时，应保持头脑冷静，严格按操作规程及时排除故障，负责管理锅炉房和热水锅炉设备现场监护工作，确保设备运行正常，负责责任区域的环境卫生。

给排水岗位需熟悉给排水管路、消防水管路的走向及各阀门所在的位置，清楚给水泵、排水泵、消防泵、喷淋泵、稳压泵运行状态，熟悉消防系统水系统，主要负责保持层面机房、饮用水机房、地下泵房、污水处理站、消防水泵房等场地干净整洁，保证各设备设施（消防等）良好正常运行，遇到突发事件按照预先制定的应急预案冷静处理。

（6）服务要求

1）严格贯彻执行有关水电设备管理方面的工作方针、政策、规章和制度。认真、规范、及时完成每日各项值班、操作、记录、保养、维修、巡检等工作。

2）在“安全、可靠、经济、合理”的前提下，及时供给各设备所需的能源（水、电等），做好节约能源工作。

3）熟练掌握并应用各项操作、保养、维修技能，使设备始终处于良好的工作和技术状态。

4）了解各设备的工作原理和参数设置；发生突发事件时，能及时、冷静、准确、有效处理。

5）熟悉各线缆、管线走向，各设备安装位置和设备基本功能及服务范围。

6）发觉设备异常情况，积极及时排除故障，并向上级领导汇报；做好各类相关记录。

7）接到报修电话或报修通知，立即赶到现场投入工作。

8）跟进施工保修单位、设施维修单位的现场施工管理和工作配合与支持。

9）积极参与突发事件的抢检与排故，有责任如实向上级领导汇报突发事件的现场情况。

（7）人员要求

项目领班兼水电维修：具有中专及以上文化程度，按照国家要求，特定岗位需要持证上岗，具有相关工作经验。容貌体形端正，仪表大方，遵纪守法，礼貌待人，作风正派，有较强的责任心和服务意识；身体健康，应急处理能力强，无不良行为记录。

水电维修工：具有高中及以上文化程度，按照国家要求，特定岗位需要持证上岗，具有相关工作经验。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。

员工队伍年龄结构比较合理，岗位与专业所长对口，且配置人员宜一专多能。身体健康；无违法犯罪行为记录；具备相关工作经验。如相关人员持有电工证，请在投标文件中提供相关证明材料。

服务人员未经采购人同意不得擅自到服务范围以外的任何区域活动。各工种（各工作点）具体要求：统一着装，仪表整洁，操作规范，用语文明，微笑服务。专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

**8安全文明作业要求与应急处置要求**

（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，成交供应商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。成交供应商若违反规定而造成的一切损失和责任由成交供应商承担。

（2）成交供应商在项目实施期间，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）成交供应商在提供物业服务时，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。成交供应商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）成交供应商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。

**9管理、考核要求**

9.1 项目管理要求

9.1.1 供应商在磋商阶段应根据本项目具体情况、采购人需求和国家、本市有关规定与标准制定管理方案，在成交后据此进行细化，经采购人确认后按照确认的管理方案和管理计划组织管理，接受采购人代表对管理质量的检查、监督和考核。未经采购人事前书面许可，成交供应商不得自行调整管理方案或更改管理措施。

9.1.2 根据实际需要或其他原因，采购人认为确有必要调整管理方案并以书面形式要求成交供应商管理人员调整管理时间或更改管理措施时，成交供应商应遵从采购人要求，但如该项调整导致的费用增加，成交供应商需提出增加费用预算和依据，经由采购人确认后由采购人承担。

9.1.3 成交供应商在响应文件中承诺并经采购人认定的项目负责人及专业技术、管理人员应是本单位职工，且为该项目现场的实际操作者，并应常驻项目现场。未经采购人同意，成交供应商不得调换或撤离上述人员，如采购人认为有必要，可要求成交供应商对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

9.1.4 成交供应商需建立职工（含劳务工等各种类型用工）花名册等档案资料，与职工签订劳动合同，为其办理国家规定的相关保险，并按规定标准安排专业健康体检和配备劳动防护用品。

9.1.5 本项目所用材料、制品、设备等均需符合相关技术规程、规范要求。

9.2 项目考核办法

（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） | 紧急事件发生时要在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我方合同要求（人员数量、素质按照合同要求）（5分） | 1、按合同约定人数到岗 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、月度可循（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、地面有明显污渍、有明显灰尘（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：由采购人每月一次进行满意度考核。

（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。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核单位 | 考核分 | 评分依据 | 等级 |
|  | 90分及其以上 | 1.全年无安全事故；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%； | 好 |
| 80分～89分 | 1.全年无责任安全事故；2.环境卫生按照规定要求定时定点定人，各规定场所保持清洁干净；3.设施设备常年保持良好运行，无大的责任事故；4.服务基本达到管理服务承诺及质量保证措施；5.客户满意度达到≥80%； | 较好 |
| 70分～79分 | 1.全年无较大安全事故；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，无重大责任事故；4.服务部分达到管理服务承诺及质量保证措施；5.客户满意度达到≥70%； | 及格 |
| 70分以下 | 1.全年发生一起以上重大事故；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，出现安全责任事故；4.服务未达到管理服务承诺及质量保证措施；5.客户满意度＜70%。 | 差 |

（4）奖惩措施：

A、考核等级结果是“好”的，支付合同费用的100%。

B、考核等级结果是“较好”的，支付合同费用的98%。

C、考核等级结果是“及格”的，支付合同费用的90%。

D、经考核为“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成交供应商承担。

**10保密要求**

10.1 成交供应商应遵守合同文件约定内容的保密要求。如果采购人提供的内容属于保密的，应签订保密协议，且双方均有保密义务。成交供应商不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则成交供应商需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于成交供应商及成交供应商的所有雇用人员。

四、报价须知

**11磋商报价依据**

11.1 磋商报价计算依据包括本项目的磋商文件（包括提供的附件）、磋商文件答疑或修改的补充文书、磋商过程中实质性变动的内容、岗位设置一览表、项目现场条件等。

11.2磋商文件明确的项目范围、实施内容、实施期限、质量要求、售后服务（如果有）、管理要求与标准及考核要求等。

11.3岗位设置说明

11.3.1 岗位设置应与磋商须知、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。

11.3.2 采购人提供的**岗位设置**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，各供应商应自行认真踏勘现场，了解采购需求。供应商如发现**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、补充文件或磋商过程中实质性内容对磋商文件予以更正，否则，供应商不得**对岗位设置中的岗位类别和数量进行缩减**。

**1****2磋商报价内容**

12.1依据本项目的磋商范围和内容，供应商提供相应服务，其磋商报价应包括管理费、人工、日常维修（包括日常巡检、例保、小修）等费用。

12.2除磋商需求中另有说明外，本项目磋商报价应包括磋商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。

12.3磋商报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于供应商的风险。供应商应逐项计算并填写单价、合计价和总价，供应商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磋商总价中。

12.4供应商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。

12.5供应商按照响应文件格式中所附的表式完整地填写磋商一览表及各类磋商报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格构成等。

供应商只需在《磋商一览表》中报出对应服务期限的磋商价格即可。

**13磋商报价控制性条款**

13.1 磋商最后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。

13.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

13.3 供应商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。

**★**13.4 经磋商小组审定，磋商报价存在下列情形之一的，该响应文件作无效处理：

13.4.1磋商最后报价和技术方案明显不相符的；

13.4.2磋商最后报价中缩减磋商小组最终确定的服务内容的；

13.4.3对岗位设置一览表中的岗位配置数进行缩减的。

**14其他**

**无**

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，参加磋商的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“响应文件格式”），反之，视作非中、小微企业，不具备参与磋商资格。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。

**16促进残疾人就业**

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“响应文件格式”），并对声明的真实性负责。