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：2024年物业管理费

**3物业基本情况**

北蔡镇机关大楼物业，位于沪南路1000号，建筑面积11500平米。

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

北蔡镇机关大楼物业，位于沪南路1000号，建筑面积11500平米的办公中心（地上10119.12平米，地下1380.88平米）和北中路150建筑面积为10597平米的综合楼（地上7500平米，地下3097平米）两部分。机关工作人员600人左右。设2个地面停车场，2个地下停车库，停车位共计270个，3个助动车停车棚（设有8个充电位）楼层强电间9间，弱电间9间，风机房17间，办公房间298间，茶水间17间，卫生间22间，监控室1间，消控室2间，仓库7间，水泵房2间。

**沪南路1000号工作量描述**

沪南路1000号北蔡人民镇政府共1栋

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 位置 | 名称 | 数量 | 备注 |
| B1F | 固定车位 | 19 | 占地面积1380.88平方米，日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、电梯按键、门禁按键、门把手、卫生间消毒一次，电工负责整栋楼的电路维修、木质物件维修、更换。 |
| 水泵房 | 1 |
| 强电间 | 1 |
| 仓库 | 1 |
| 车库出入口 | 1 |
| 电梯间 | 1 |
| 楼梯通道 | 2 |
| 1F | 仓库 | 3 | 保洁日常卫生打扫、推尘、厕所打扫消毒、垃圾房打扫消毒、添加保洁耗材、清倒垃圾，每两小时对公共场所消毒；  保安负责对来访的陌生人员和车辆登记、大楼巡逻、树立形象，领班负责岗位安排、巡逻，物业经理和主管负责岗位职责培训和消防知识培训和实操。 |
| 垃圾房 | 1 |
| 岗亭 | 2 |
| 燃气间 | 1 |
| 办公室 | 9 |
| 卫生间 | 1 |
| 弱电风机房 | 1 |
| 门卫室 | 1 |
| 厨房 | 1 |
| 用餐大厅 | 1 |
| 楼梯通道 | 3 |
| 电梯间 | 1 |
| 2F | 办公室 | 5 | 公共部位日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、卫生间、茶水间、电梯按键、门禁按键、门把手消毒一次；  会务负责周一至周五工作日会场倒茶水、打扫、消毒 |
| 会议室 | 2 |
| 弱点风机房 | 1 |
| 仓库 | 1 |
| 茶水间 | 1 |
| 卫生间 | 1 |
| 文印室 | 1 |
| 图书馆 | 1 |
| 电梯间 | 1 |
| 通道 | 2 |
| 3F | 办公室 | 14 | 负责公共部位日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、卫生间、茶水间、电梯按键、门禁按键、门把手消毒一次；  会务负责周一至周五工作日会场倒茶水、打扫、消毒 |
| 会议室 | 1 |
| 弱点风机房 | 1 |
| 卫生间 | 1 |
| 茶水间 | 1 |
| 电梯间 | 1 |
| 通道 | 2 |
| 4F | 办公室 | 16 | 负责公共部位日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、卫生间、茶水间、电梯按键、门禁按键、门把手消毒一次。 |
| 弱点风机房 | 1 |
| 卫生间 | 1 |
| 茶水间 | 1 |
| 电梯间 | 1 |
| 通道 | 2 |
| 5F | 办公室 | 14 | 负责公共部位日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、卫生间、茶水间、电梯按键、门禁按键、门把手消毒一次；  会务负责周一至周五工作日会场倒茶水、打扫、消毒。 |
| 会议室 | 2 |
| 电梯间 | 1 |
| 弱点风机房 | 1 |
| 卫生间 | 1 |
| 茶水间 | 1 |
| 通道 | 2 |
| 6F | 办公室 | 14 | 保洁负责公共部位日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、卫生间、茶水间、电梯按键、门禁按键、门把手消毒一次。 |
| 会议室 | 1 |
| 电梯间 | 1 |
| 弱点风机房 | 1 |
| 通道 | 2 |
| 卫生间 | 1 |
| 茶水间 | 1 |
| 7F | 办公室 | 13 | 保洁负责公共部位日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、卫生间、茶水间、电梯按键、门禁按键、门把手消毒一次；  会务负责周一至周五工作日会场倒茶水、打扫、消毒。 |
| 会议室 | 2 |
| 电梯间 | 1 |
| 卫生间 | 1 |
| 茶水间 | 1 |
| 弱点风机房 | 1 |
| 通道 | 2 |
| 8F | 办公室 | 14 | 负责公共部位日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、卫生间、茶水间、电梯按键、门禁按键、门把手消毒一次；  会务负责周一至周五工作日会场倒茶水、打扫、消毒。 |
| 会议室 | 1 |
| 电梯间 | 1 |
| 弱点风机房 | 1 |
| 通道 | 2 |
| 卫生间 | 1 |
| 茶水间 | 1 |
| 9F | 办公室 | 2 | 负责公共部位日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、卫生间、茶水间、电梯按键、门禁按键、门把手消毒一次；会务负责周一至周五工作日会场倒茶水、打扫、消毒。 |
| 会议室 | 5 |
| 电梯间 | 1 |
| 弱点风机房 | 1 |
| 通道 | 2 |
| 卫生间 | 1 |
| 茶水间 | 1 |
| 10F | 仓库 | 5 | 负责公共部位日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、卫生间、茶水间、电梯按键、门禁按键、门把手消毒一次。 |
| 健身房 | 2 |
| 电梯间 | 1 |
| 弱点风机房 | 1 |
| 通道 | 2 |
| 卫生间 | 1 |
| 茶水间 | 1 |
| 11F | 仓库 | 1 |  |
| 主风机房 | 1 |
| 空调冷却系统间 | 1 |
| 高压水位箱间 | 1 |
| 课堂主机平台 | 2 |

**北中路150号工作量描述**

北中路150号北蔡城市运行管理中心，共1栋大楼6层。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **位置** | **名称** | **数量** | **备注** |
| 北中路150号 | B1F | 车位 | 62 | 负责公共部位日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、电梯按键、门把手消毒一次；  电工负责维修整栋楼的设施设备和日常检查。 |
| 城防指挥室 | 1 |
| 仓库 | 5 |
| 强电间 | 1 |
| 水泵房 | 1 |
| 排风机房 | 1 |
| 休息室 | 1 |
| 电梯间 | 1 |
| 车库出入口 | 1 |
| 楼梯通道 | 3 |
| 1F | 办公室 | 10 | 负责公共部位日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、卫生间、茶水间、电梯按键、门禁按键、门把手消毒一次；  会务周一至周五工作日开会倒茶水、打扫会议室、消毒；  保安负责大楼内进出的陌生人员和车辆登记对整栋大楼的安全巡逻。 |
| 会议室 | 2 |
| 休息室 | 4 |
| 消控室 | 1 |
| 更衣室 | 2 |
| 电梯间 | 2 |
| 新风机房 | 1 |
| 排风机房 | 1 |
| 弱电间 | 1 |
| 指挥大厅 | 1 |
| 健身房 | 1 |
| 仓库 | 4 |
| 保洁室 | 1 |
| 茶水间 | 1 |
| 卫生间 | 2 |
| 前台咨询大厅 | 1 |
| 岗亭 | 1 |
| 楼梯通道 | 2 |
| 2F | 办公室 | 20 | 保洁负责公共部位日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、卫生间、茶水间、电梯按键、门禁按键、门把手消毒一次；  会务负责周一至周五工作日会场倒茶水、打扫、消毒。 |
| 监控室 | 1 |
| 会议室 | 2 |
| 弱电间 | 1 |
| 排风机房 | 1 |
| 新风机房 | 1 |
| 电梯间 | 2 |
| 楼梯通道 | 2 |
| 茶水间 | 2 |
| 卫生间 | 2 |
| 洗澡间 | 1 |
| 化验室 | 1 |
| 更衣室 | 2 |
| 保洁室 | 1 |
| 仓库 | 2 |
| 文印室 | 1 |
| 3F | 办公室 | 17 | 负责公共部位日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、卫生间、茶水间、电梯按键、门禁按键、门把手消毒一次；  会务负责周一至周五工作日会场倒茶水、打扫、消毒。 |
| 会议室 | 3 |
| 茶水间 | 2 |
| 卫生间 | 1 |
| 弱电房 | 1 |
| 文印室 | 1 |
| 资料室 | 1 |
| 新风机房 | 2 |
| 排风机房 | 1 |
| 楼梯通道 | 2 |
| 电梯间 | 2 |
| 保洁室 | 1 |
| 仓库 | 4 |
| 4F | 办公室 | 26 | 保洁负责公共部位日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、卫生间、茶水间、电梯按键、门禁按键、门把手消毒一次；  会务负责周一至周五工作日会场倒茶水、打扫、消毒。 |
| 会议室 | 1 |
| 接待室 | 1 |
| 茶水间 | 2 |
| 新风机房 | 1 |
| 排风机房 | 1 |
| 弱电间 | 1 |
| 卫生间 | 1 |
| 仓库 | 3 |
| 楼梯通道 | 2 |
| 电梯间 | 2 |
| 文印室 | 1 |
| 资料室 | 1 |
| 5F | 办公室 | 17 | 负责公共部位日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、卫生间、茶水间、电梯按键、门禁按键、门把手消毒一次；  会务负责周一至周五工作日会场倒茶水、打扫、消毒。 |
| 会议室 | 2 |
| 新风机房 | 1 |
| 排风机房 | 1 |
| 弱电间 | 1 |
| 电梯间 | 2 |
| 楼梯通道 | 2 |
| 监控室 | 1 |
| 茶水间 | 2 |
| 厨房 | 1 |
| 卫生间 | 1 |
| 仓库 | 2 |
| 6F | 办公室 | 19 | 保洁负责公共部位日常保洁打扫、推尘、垃圾桶清倒垃圾、每两小时对电梯间、卫生间、茶水间、电梯按键、门禁按键、门把手消毒一次；  会务负责周一至周五工作日会场倒茶水、打扫、消毒。 |

4.2 项目招标范围及内容

（1）物业管理区域内物业共用部位和相关场地的使用管理及维修养护；

（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）政府的日常会务服务；

（5）法律、政策和合同规定的其他事项的管理。

（6）有关物业管理的其他工作。

4.3 本项目服务期限：自合同签订之日起1年，暂定为2024年3月1日至2025年2月28日，具体以合同签订为准。

**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人数，每月向中标人支付管理服务费。项目过程中所发生的小型设备添置、水电气等能耗由采购人提供。

5.2本项目允许对设备维保服务（详见第二章9.2.4设备维保工作内容）和室内绿植养护工作（详见第二章9.2.7室内绿植位置清单）进行专业分包。若电梯维保检测工作进行专业分包，则分包单位提供有效期内的《中华人民共和国特种设备安装改造维修许可证》（电梯）C 级及以上；若电梯维保检测工作不进行专业分包，则供应商提供有效期 内的《中华人民共和国特种设备安装改造维修许可证》（电梯） C 级及以上。

本项目如涉及分包，投标供应商须在提交的《中小企业声明函》中同时标明分包供应商的中小企业属性，若未标明，则视分包供应商为非中、小、微企业。 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定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。

5.3投标人拟在中标后将中标项目的设备维保服务工作分包的，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。

**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，依照考核结果按季度结算。

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，且财政资金到位后，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 | 建议配置岗位数  （最低要求） | 工作内容 | 上班时间 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 负责项目整体运营管理，主要包，括工作计划、计划落实、检查、持续改进人员配置、管理人员培训、成本管理、质量管理、安全管理等。 | 做五休二，每天8小时  **须提供社保由投标单位缴纳的近6个月内任意一个月份的有效证明。** |
| 2 | 副经理 | 1 | 负责配合物业经理完成运营服务中心的会务服务、工程报修、保洁服务、负责物业仓库物资的进出库、整理记账、耗品汇总等管理工作。 | 做五休二，每天8小时  **须提供社保由投标单位缴纳的近6个月内任意一个月份的有效证明。** |
| 3 | 会务 | 10 | 负责客户接待及咨询、引导来访人员信息确认等、日常报刊、快递、邮件的发放、日常会议服务，会议室设备使用及管理等工作 | 做五休二，每天8小时  **须提供社保由投标单位缴纳的近6个月内任意一个月份的有效证明。** |
| 4 | 门岗 | 2 | 负责外来车辆人员确认信息登记、负责大楼大件物品进出管理、非客服人员工作时间段的访客登记、树立岗位形象 | 24小时岗位制 |
| 5 | 监控 | 2 | 负责监控室内的管理、消防设备巡视检查、监控范围内的定期巡检等 | 24小时岗位制 |
| 6 | 巡逻 | 2 | 负责治安管理，主要包括大楼内消防通道检查、设施设备巡视、并做好每日工作记录。 | 24小时岗位制 |
| 7 | 车管员 | 2 | 负责来访车辆指引停放、并做好现场车辆秩序管理等 | 做五休二，每天8小时 |
| 8 | 保安领班 | 2 | 负责秩序维护管理、日常岗位培训、质量检查、及各类文件归档等 | 做五休二，每天8小时 |
| 9 | 保洁领班 | 1 | 负责环境工作计划 （包含大清洁计划）、工作质量检查、人员培训、清等洁物料的领用和控制 | 做五休二，每天8小时 |
| 10 | 保洁员 | 14 | 负责所辖区内的日常保洁，垃圾的收集运送、负责玻璃刮洗、硬质地面保养、地毯清洗、地面冲洗等 | 做五休二，每天8小时 |
| 11 | 维修 | 2 | 负责大楼内设施设备的检查、设备台账、建立完善档案归类及除设备维保以外的日常维修工作 | 做五休二，每天8小时 |
| 12 | 勤杂工 | 2 | 负责垃圾分类、零碎物品归拢等工作 | 做五休二，每天8小时 |
| 13 | 保绿 | 1 | 负责大楼里室内绿植摆放维护工作、室外绿植除虫害、修剪等工作 | 做五休二，每天8小时 |
| 合计岗位数 | | **42** |  |  |

**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、项目副经理和会务须提供社保由投标单位缴纳的近6个月内任意一个月份的有效证明。**
3. **以上岗位人员须按每人每周5天8小时工作制计算。**

**9.2.1总体要求**

（1）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；

（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）中标人公示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。

**9.2.2 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）房屋零星小修、急修质量标准和保质期承诺

承诺指标：急修15分钟到达现场，零修急修及时率100%。

管理服务标准：设有服务中心，公示24小时服务电话，接到维修单在承诺时间内到达现场，有完整的报修、维修和回访记录。

（3）维修工程质量合格率和回访验收率

承诺指标：返修率1%以下，回访验收率100%，二次回访率80%以上。

管理服务标准：分项检查，结合部位严格把关，按照工序一步到位，杜绝返工。除回访验收外，管理处将每月一次组织客户服务人员对维修工程进行二次回访，回访率不低于80%。

（4）道路、楼梯、门厅、卫生间等公共部位24小时内保洁次数与洁净程度

承诺指标：

①按层设置垃圾桶，每日清运2次。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，每日清运2次。

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共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏；

⑥二次供水水箱按规定清洗，定时巡查，水质符合卫生要求。

⑦根据实际情况定期进行消毒和灭虫除害。

（5）道路、路灯及楼道公共灯具设备完好率和亮灯率

承诺指标：道路、路灯及楼道公共灯具设备完好率和亮灯率不低于95%；亮灯率100%。

（6）建筑内消防设施完好率

承诺指标：消防设施完好率100%。

管理服务标准：定期检查维护，确保消防系统设备完好无损，可随时起用，消防通道畅通。

（7）道路完好率

承诺指标：道路完好率100%。

管理服务标准：道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范。

（8）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。

（9）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。

（10）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。

**9.2.3 项目负责人**

（1）工作职责：

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。

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全体员工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。

**9.2.4设备维保工作内容**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 设施 | 区域 | 名称 | 单位 | 数量 | 工作内容 |
| 消防设备 | 沪南路1000号 | 新风机 | 台 | 1 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 排烟风机 | 台 | 1 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 消防泵 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 稳压泵 | 台 | 1 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 喷淋泵 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 火灾报警控制器（联动型） | 台 | 1 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 光电感烟探测器 | 个 | 552 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 消防广播 | 只 | 125 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 消防电话 | 部 | 3 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 消火栓箱及配件 | 套 | 218 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 喷淋头 | 只 | 1589 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 消防测试（检测报告） | 整体大楼 | 1 | 每年10月份，预防性试验 （一次性服务） |
| 北中路150号 | 消防泵 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 稳压泵 | 台 | 4 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 喷淋泵 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 火灾报警控制器（联动型） | 台 | 1 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 光电感烟探测器 | 个 | 287 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 消防广播 | 只 | 26 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 消防电话 | 部 | 3 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 消火栓箱及配件 | 套 | 30 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 喷淋头 | 只 | 921 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 消防测试（检测报告） | 整体大楼 | 1 | 每年10月份，预防性试验 （一次性服务） |
| 空调设备 | 沪南路1000号 | 风冷热泵机组压缩机维护 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风冷热泵机组电子膨胀阀维护 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风冷热泵机组感温包维护 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风冷热泵机组水流开关维护 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风冷热泵机组显示屏接线维护 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风冷热泵机组压力开关维护 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风冷热泵机组冷冻油更换 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风冷热泵机组干燥过滤器更换 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风冷热泵机组油过滤器更换 | 桶 | 12 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风冷热泵机组冷媒更换 | 桶 | 12 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风冷热泵机组散热翅片清理 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风冷热泵机组控制器维护 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风冷热泵机组机组接线维护 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风冷热泵机组机组线缆检查维护 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风冷热泵机组机组铜管检查维护 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风机盘管回风口滤网维护 | 台 | 250 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风机盘管集水盘维护 | 台 | 250 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风机盘管散热翅片维护 | 台 | 250 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风机盘管转轮维护 | 台 | 250 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风机盘管电机维护 | 台 | 250 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风机盘管出风口维护 | 台 | 250 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 风机盘管面板维护 | 台 | 250 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 冷冻水泵控制电源维护 | 台 | 3 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 冷冻水泵盘根维护 | 台 | 3 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 冷冻水泵电缆接头密封性维护 | 台 | 3 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 冷冻水泵轴承添加润滑油维护 | 台 | 3 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 冷冻水泵叶轮调整维护 | 台 | 3 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 冷冻水泵电缆维护 | 台 | 3 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 冷冻水泵喷漆维护 | 台 | 3 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 30 XQ 670 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 室内机风机盘 | 台 | 250 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 水泵 | 台 | 3 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 北中路150号 | 三层、四层、六层空调室外机 | 组 | 3 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 地下一层、二层空调室外机 | 台 | 8 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 三层、四层、六层空调室内机 | 台 | 88 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 地下一层、二层空调室内机 | 台 | 81 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 弱电设备 | 沪南路1000号 | 防盗联网 | 系统 | 1 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 交换机 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 门禁 | 套 | 6 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 道闸 | 套 | 1 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 摄像机 | 台 | 60 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 硬盘录像机 | 台 | 5 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 北中路150号 | 防盗联网 | 系统 | 1 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 交换机 | 台 | 10 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 门禁 | 套 | 30 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 门禁控制器 | 套 | 8 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 道闸 | 套 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 摄像机 | 台 | 103 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 硬盘录像机 | 台 | 6 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 电梯设备 | 沪南路1000号 | 上海三菱 | 台 | 2 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 北中路150号 | 上海三菱 | 台 | 4 | 检查测试，正常维保,每月一次 |
| 电力设施 | 沪南路1000号 | 电力测试（检测报告） | 整体大楼 | 1 | 每年7月份，预防性试验 （一次性服务） |
| 北中路150号 | 电力测试（检测报告） | 整体大楼 | 1 | 每年7月份，预防性试验 （一次性服务） |

（2）工作内容

①服务范围：大楼内设备设施提供日常巡视、检查、维修及协助保养等的保障服务，不做专业维保。其中大楼电梯、消防、技防、空调、监控，分别进行定期专业维护保养。

②工作职责：做好供电系统、给排水系统、建筑物的管理维护工作。

③总体要求：对所有设备设施的运行进行日常操作、巡视、检查、维护、保养、清洁卫生等工作，并做好记录；对一般设备故障及时排除，并保证修复质量，做好排除故障的记录，记录中包括故障发生的时间、地点、原因分析和防范措施等内容；确保应急指示灯、引路标志、消防装置与器材完好；积极主动配合机关节能降耗工作，提高设备的功效比，减少故障。

④工作时间要求：常日班，保证接到报修后2小时内响应，其他时间按业主要求到岗。

⑤人员自身要求：有相关工作经验，专业技能熟练，有高压配电设备的办公楼必须持有高压电工证，身体健康、有责任心、吃苦耐劳。

⑥各工作点具体工作要求

a、各类设备完好率达98%，维修及时率达100%，维修合格率达100%。无等级安全事故设备责任事故；

b、保证供配电系统24小时正常运行，出现故障立即排除。重大活动期间照明电器完好率达100%；

c、空调系统运行正常，无嘈音。出现运行故障后10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18度；

d、生活水箱每年清洗二次。按规定送检，水质达到国家卫生标准；

e、排水系统通畅，遇有事故，接报后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；

f、按规定做好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其它要求：完成业主临时交办其他任务。

**9.2.5 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运等工作。

（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管理岗位：身体健康，相貌端正，仪表大方，有相关工作经验，有较强的责任心、管理能力及执行力，熟悉各类保洁用品的使用功能和各类保洁专业机械的使用方式。

②保洁员：60周岁以下，初中及以上文化程度，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。

②室外

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

围廊立柱、墙面四角无灰尘，无蛛网，保持干净。

铝合金保持清洁。

垃圾集中收集点做好垃圾分类，垃圾桶无污渍。

（7）其它要求：完成业主临时交办其他任务。

**（8）保洁材料清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 政府1、2号大楼易耗品 | | | | |  |
| 序号 | 品名 | 品牌/规格/型号 | 单位 | 数量/月 | 备注/年数量 |
| 1 | 面抽纸 | 五月花 | 箱/36盒 | 18 | 216 |
| 2 | 手擦纸 | 五月花 | 箱/20盒 | 30 | 360 |
| 3 | 大卷纸 | 五月花 | 箱/12卷 | 28 | 336 |
| 4 | 尘推 | 尘博士110# | 套 | 4 | 48 |
| 5 | 尘推 | 尘博士90# | 套 | 4 | 48 |
| 6 | 尘推 | 尘博士60# | 套 | 5 | 60 |
| 7 | 尘推 | 尘博士45# | 套 | 5 | 60 |
| 8 | 尘推油 | 劲霸、超宝 | 桶 | 4 | 48 |
| 9 | 铝品光亮剂 | 超宝 | 桶 | 2 | 24 |
| 10 | 玻璃清洗液 | 康雅 | 桶 | 4 | 48 |
| 11 | 玻璃刮刀 | 金鹰牌35 | 把 | 2 | 24 |
| 12 | 玻璃铲刀 | 白云 | 把 | 4 | 48 |
| 13 | 洗衣粉 | 奥妙 | 袋 | 10 | 120 |
| 14 | 84消毒液 | 1.25L | 瓶 | 10 | 120 |
| 15 | 免洗手凝露 | 500ML | 瓶 | 10 | 120 |
| 16 | 酒精 | 2500ML | 桶 | 12 | 144 |
| 17 | 口罩 | 医用级 | 盒/100个 | 8 | 96 |
| 18 | 黏胶去胶剂 | 3M | 罐 | 10 | 120 |
| 19 | 消毒片 | 康博 | 罐/100片 | 5 | 60 |
| 20 | 芳香球 |  | 卷 | 10 | 120 |
| 21 | 洗洁精 | 斧头牌 | 瓶 | 10 | 120 |
| 22 | 棉布拖把 | 超宝 | 把 | 8 | 96 |
| 23 | 海绵拖把 | 大卫 | 把 | 5 | 60 |
| 24 | 扫帚（外场） |  | 把 | 6 | 72 |
| 25 | L型扫把簸箕 |  | 套 | 5 | 60 |
| 26 | 厕所软毛刷 | 大卫 | 把 | 10 | 120 |
| 27 | 厕所长柄刷 |  | 把 | 8 | 96 |
| 28 | 长柄硬地刷 |  | 把 | 2 | 24 |
| 29 | 伸缩杆 | 3.6米 | 根 | 2 | 24 |
| 30 | 老虎夹 | 超宝 | 把 | 5 | 60 |
| 31 | 香薰 |  | 套 | 10 | 120 |
| 32 | 橡胶手套 |  | 付 | 20 | 240 |
| 33 | 洁厕灵 | 威猛先生 | 瓶 | 18 | 216 |
| 34 | 洁厕蓝宝 |  | 个 | 20 | 240 |
| 35 | 厕所下水疏通剂 |  | 瓶 | 8 | 96 |
| 36 | 地毯清洁剂 | 康雅 | 桶 | 4 | 60 |
| 37 | 大功率吸尘器 |  | 台 | 2 | 24 |
| 38 | 小垃圾袋 | 45CNM\*55CN | 卷/30个 | 1500 | 18000 |
| 39 | 中垃圾袋 | 60CM\*80CM | 卷/30个 | 800 | 9600 |
| 40 | 大号垃圾袋 | 90CM\*100CM | 包/500个 | 1500 | 18000 |
| 41 | 特大号垃圾袋 | 120CM\*100CM | 包/500个 | 600 | 7200 |
| 42 | 洗手液 | 滴露 | 瓶 | 20 | 240 |
| 43 | 除螨喷雾 | 满婷 | 瓶 | 12 | 144 |
| 44 | 沙发清洁剂 | 碧丽珠 | 瓶 | 4 | 48 |
| 45 | 抹布 |  | 条 | 10 | 120 |
| 46 | 杀虫剂 | 超威 | 箱/24瓶 | 8 | 96 |
| 47 | 地板清洁剂 | 滴露 | 桶 | 4 | 48 |
| 48 | 除尘掸子 |  | 根 | 2 | 24 |
| 49 | 旋转式拖把 | 大卫 | 台 | 4 | 48 |

**9.2.6 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服务范围：提供保安服务。

②工作职责：

1）门岗及监控值守24小时值班（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。

7）做好消控室值班工作。

8）协助完成办公大楼重要会议和重大活动的会场布置、接待任务。

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，完善监控室管理制度。

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：每年365天×24小时**。**

⑤人员自身要求：60周岁以下，初中及以上学历。

⑥各工种（工作点）具体工作要求

1）巡逻保安岗位

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。

完成上级领导交办的其它工作任务。

2）门岗保安岗位

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。

完成领导交办的其他工作。

3）监控岗位

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，应立即报修并做好详细记录。

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。

4）车管员岗位

礼貌待人、热情服务，保持良好的服务形象。

认真执行停车场管理规定，维护车辆良好的停放及行驶秩序。

指挥车辆的进出和停放在指定位置上。

认真检查车型、车牌号，避免出现差错。

掌握不同车主的车型、车牌号和车主基本情况，提高服务水平。

认真检查停放车辆，发现漏水、漏油等现象，尽快设法通知车主。

对违章车辆，及时制止并加以纠正。

提高警惕，发现可疑人员应立即上报，并密切注意事态发展。

领导交办的其他工作。

**9.2.7 会务**

（1）服务范围：提供周一至周日白天会务服务。

（2）工作职责：

①日常会务接待工作，保持一定次数的会场巡视，及时为会场添加茶水、会务用品。

②每日定时巡视各会议室，对各类临时会议做好收尾工作。

③确保重大会议期间的会务用品的使用和完好。

④定时检查和各类会务用品，根据领导要求及时作出调配。

（3）总体要求：会前，服务员根据会议任务单上要求的时间、地点、人数、会议要求和管理处有关规定做好各项准备工作。包括会场布置、签到、材料发放、迎宾接待、茶具茶水准备，并根据会议要求打印、悬挂会标，准备席卡，做好会务鲜花准备等。根据会议任务单上注明的部位（会议室）时间提前30分钟检查会议室灯光、空调温度调节器、以及门、窗，发现问题及时通知设备人员进行维修。茶杯的要求：盖杯使用消毒柜进行消毒，消毒时间不低于20分钟。热水瓶要求：热水瓶表面光亮无水迹，水温在90度以上。会议开始前20分钟在会议室门口迎候客人到达。服务员在会议期间第一次添加茶水为20分钟，之后为每30分钟一次。期间为进出会场同志开门、维持会场外安静等工作。会议结束时，服务员应站立在会议室门口送客，并面带微笑说：再见。会后，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，并将这些物品送入储水间进行清洁并消毒。最后协同保洁员做好会议室的保洁工作，并关闭会议室内各类设备。

（4）工作时间要求：常日班，其他时间按业主要求到岗。

（5）人员自身要求：政治品德良好，受过专业训练、形象。负责会议室桌椅、茶水等准备、接待；报刊、信件收发。

（6）各工种（工作点）具体工作要求

①服务员要掌握当天所有会议时间、地点、要求、会场布置、会议参加人数等会议细则。

②服务员在会议预序时间1小时前准备工作到位，并复查会议室内的卫生，会议布置是否要求，会议桌的铺设，地面清洁，工作台的整理。

③检查会议室的设备，灯光灯情况，如有问题应及时汇报并由服务人员及时于工程部进行修理。

④会议开始前30分钟，服务员迎候客人，并指引。

⑤会间服务

a、当客人陆续到达会场后，服务员开始服务。

b、在会议过程中，服务员进入会场为客人加水。

c、在客人会间休息期间，主动为客人打开会议室的门。

d、会间休息，进行会场整理工作。

⑥结束后发现客人有遗忘物品应及时上交或放于前台，做好登记。

⑦做好日常报刊、信件收发，按要求整理完毕后，发放至各部室及领导办公室；做好来访人员登记工作。

**9.2.7 绿化工作**

**沪南路1000号**

室外绿化占地面积约2000平方米.,其中香樟树61棵、棕树67棵、小树11棵、铁树6棵，灌木丛及草坪约1000平方米。

保绿的工作职责：

1、负责责任区内绿化的养护管理工作， 清楚各种养护规程，并按规程对花、草、树木及

时进行修 剪、整型、清理、施肥、防病治虫等，保持绿化四季处于良好状态。

2、做好绿地、花坛的日常保洁工作， 每天要及时清运修剪后的废草、树枝等杂物， 确保整

洁美观、 无杂草杂物。

3、熟练操作各种绿化工具、设备， 清楚各种绿化物料的使用方法， 并严格遵守各项安全操

作规程。

4、进行喷洒农药、修剪树木等具有危险性的工作时要采取相应的安全防范措施， 保证周

围的环境 及人员、财产的安全。

5、按时、安质的完成责任区内的各项管养、种植、生产任务，发现问题及时处理、上报。

**室内绿植位置清单**,

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 摆放地点 | 品种 | 规格（cm） | 数量 | 备注/年 |
| 一楼大厅 | 棕竹 | 280 | 2 |  |
|  | 摇钱树 | 200 | 1 |  |
|  | 螺纹铁 | 60 | 10 |  |
|  | 万年青 | 50 | 12 |  |
|  | 幸福树 | 180 | 2 |  |
| 大门口 | 铁树 | 120 | 2 |  |
|  | 铁树 | 150 | 4 |  |
| 104 | 绿萝 | 150 | 2 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
| 105 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 虎皮兰 | 60 | 2 |  |
| 106 | 发财树 | 170 | 1 |  |
|  | 合果芋 | 30 | 1 |  |
| 108 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 二楼大厅 | 也门铁 | 150 | 2 |  |
|  | 荷兰铁 | 150 | 1 |  |
|  | 夏威夷椰子 | 150 | 2 |  |
|  | 天堂鸟 | 150 | 1 |  |
|  | 巴西铁 | 150 | 3 |  |
|  | 绿萝 | 150 | 4 |  |
|  | 竹笼 | 150 | 2 |  |
|  | 发财树 | 170 | 1 |  |
|  | 幸福树 | 180 | 1 |  |
|  | 袖珍椰子 | 60 | 7 |  |
|  | 黑美人 | 30 | 3 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 13 |  |
| 210 | 大吊绿萝 | 20 | 1 |  |
|  | 黑美人 | 30 | 1 |  |
|  | 龟背竹 | 40 | 1 |  |
| 209 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 黑美人 | 30 | 1 |  |
|  | 虎皮兰 | 40 | 1 |  |
| 三楼 |  |  |  |  |
| 308 | 铁树 | 80 | 1 |  |
| 307 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
| 306 | 绿萝 | 150 | 2 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
| 305 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 黑美人 | 30 | 1 |  |
|  | 袖珍椰子 | 60 | 1 |  |
| 304 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 3 |  |
|  | 虎皮兰 | 30 | 2 |  |
| 303 | 袖珍椰子 | 60 | 2 |  |
|  | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 302 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
| 309 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 310 | 袖珍椰子 | 60 | 1 |  |
| 311 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
| 312 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
| 313 | 竹笼 | 150 | 1 |  |
| 314 | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 四楼 |  |  |  |  |
| 406 | 吊绿萝 | 20 | 5 |  |
| 404 | 绿萝 | 150 | 2 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
|  | 虎皮兰 | 40 | 2 |  |
| 409 | 发财树 | 170 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 408 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
| 410 | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
| 411 | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 413 | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
|  | 万年青 | 35 | 1 |  |
| 412 | 黑美人 | 30 | 3 |  |
| 五楼 |  |  |  |  |
| 504 | 绿萝 | 150 | 2 |  |
|  | 君子兰 | 30 | 1 |  |
| 505 | 心叶藤 | 150 | 1 |  |
|  | 红掌 | 30 | 1 |  |
| 506 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 发财树 | 170 | 1 |  |
|  | 吊 绿萝 | 20 | 1 |  |
| 507 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
|  | 黑美人 | 30 | 1 |  |
| 508 | 心叶藤 | 150 | 2 |  |
| 509 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 发财树 | 170 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 3 |  |
| 510 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 袖珍椰子 | 60 | 1 |  |
| 511 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 512 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
| 513 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 六楼 |  |  |  |  |
| 602 | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
|  | 大吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 603 | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
|  | 发财树 | 170 | 1 |  |
| 604 | 大吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 606 | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
|  | 幸福树 | 180 | 1 |  |
|  | 龙须树 | 180 | 1 |  |
| 608 | 龙须树 | 60 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 3 |  |
| 609 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 发财树 | 170 | 1 |  |
| 610 | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
|  | 袖珍椰子 | 60 | 1 |  |
| 611 | 黑美人 | 30 | 1 |  |
| 612 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 613 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 发财树 | 170 | 1 |  |
| 七楼 |  |  |  |  |
| 704 | 摇钱树 | 200 | 2 |  |
|  | 巴西木 | 150 | 1 |  |
|  | 龙须树 | 100 | 1 |  |
| 705 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 君子兰 | 30 | 1 |  |
| 706 | 幸福树 | 180 | 1 |  |
|  | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 707 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
|  | 发财树 | 170 | 1 |  |
|  | 君子兰 | 30 | 1 |  |
| 708 | 绿宝 | 150 | 2 |  |
| 709 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 发财树 | 170 | 1 |  |
| 710 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 711 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 712 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 大吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 713 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 3 |  |
| 714 | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 八楼 |  |  |  |  |
| 802 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
| 803 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 大吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 804 | 巴西木 | 150 | 1 |  |
|  | 袖珍椰子 | 30 | 1 |  |
| 805 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 心叶藤 | 150 | 1 |  |
| 806 | 心叶藤 | 150 | 1 |  |
| 807 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 黑美人 | 30 | 1 |  |
| 808 | 巴西木 | 150 | 2 |  |
| 809 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 810 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 811 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 812 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 813 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 814 | 绿萝 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 九楼 |  |  |  |  |
| 走道 | 万年青 | 50 | 6 |  |
|  | 龙须树 | 60 | 2 |  |
| 901 | 螺纹铁 | 150 | 2 |  |
|  | 螺纹铁 | 60 | 4 |  |
| 907 | 巴西木 | 150 | 1 |  |
|  | 荷兰铁 | 150 | 1 |  |
|  | 总计 |  | 257 |  |

注：甲方固定资产，养护单位负责养护，如有损坏自行补好。

摆放位置：公共走廊道、主要领导办公室、会议室

注：甲方固定资产，养护单位负责养护，如有损坏自行补好。

**北中路150号**

**绿化工作**

室外绿化占地面积约300平方米,其中香樟树9棵、棕树5棵、铁树5棵，绿地面积约100平方米。

保绿的工作职责：

1、负责责任区内绿化的养护管理工作， 清楚各种养护规程，并按规程对花、草、树木及

时进行修 剪、整型、清理、施肥、防病治虫等，保持绿化四季处于良好状态。

2、做好绿地、花坛的日常保洁工作， 每天要及时清运修剪后的废草、树枝等杂物， 确保整

洁美观、 无杂草杂物。

3、熟练操作各种绿化工具、设备， 清楚各种绿化物料的使用方法， 并严格遵守各项安全操

作规程。

4、进行喷洒农药、修剪树木等具有危险性的工作时要采取相应的安全防范措施， 保证周

围的环境 及人员、财产的安全。

5、按时、安质的完成责任区内的各项管养、种植、生产任务，发现问题及时处理、上报。

**室内绿植位置清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 摆放位置 | 名称 | 规格（H）cm | 数量 | 备注 |
| 大门口 | 铁树 | 150 | 2 |  |
| 一楼大厅 | 幸福树 | 180 | 2 |  |
|  | 万年青 | 60 | 11 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 6 |  |
|  | 袖珍椰子 | 60 | 8 |  |
|  | 盆景 |  | 1 |  |
| 101 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
| 102 | 天堂鸟 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 105 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
| 107 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
| 108 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 113 | 发财树 | 160 | 1 |  |
|  | 盆景 |  | 1 |  |
|  | 红掌 | 30 | 1 |  |
|  | 螺纹铁 | 70 | 1 |  |
|  | 小盆景 | 20 | 2 |  |
|  | 金琥 | 30 | 1 |  |
| 115 | 螺纹铁 | 70 | 1 |  |
|  | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
|  | 小植物 | 20 | 1 |  |
| WC | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 121 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 126 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
| 129 | 螺纹铁 | 160 | 2 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 5 |  |
| 130 | 幸福树 | 180 | 2 |  |
|  | 绿宝 | 170 | 2 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 6 |  |
|  | 万年青 | 60 | 13 |  |
| 走道 | 螺纹铁 | 160 | 1 |  |
|  | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 二楼大厅 | 螺纹铁 | 70 | 5 |  |
|  | 绿宝 | 170 | 1 |  |
| 202 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 203 | 天堂鸟 | 150 | 1 |  |
| 205 | 竹百合 | 170 | 1 |  |
|  | 红掌 | 30 | 1 |  |
|  | 小植物 | 20 | 2 |  |
|  | 盆景 |  | 1 |  |
| 206 | 螺纹铁 | 160 | 1 |  |
| 208 | 夏威夷椰子 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 209 | 夏威夷椰子 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 走道 | 螺纹铁 | 160 | 1 |  |
| 210 | 绿宝 | 170 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 211 | 螺纹铁 | 160 | 1 |  |
|  | 小植物 | 20 | 1 |  |
| 212 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 金钻 | 20 | 1 |  |
| 213 | 绿宝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
| WC | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
| 走道 | 螺纹铁 | 160 | 1 |  |
|  | 万年青 | 60 | 2 |  |
| 后电梯口 | 螺纹铁 | 160 | 1 |  |
|  | 万年青 | 60 | 3 |  |
| 215 | 盆景 |  | 2 |  |
|  | 红掌 | 30 | 1 |  |
|  | 小盆景 | 20 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 4 |  |
| 216 | 盆景 |  | 1 |  |
|  | 红掌 | 30 | 1 |  |
|  | 小盆景 | 20 | 2 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
|  | 绿萝 | 160 | 1 |  |
| 217 | 发财树 | 160 | 1 |  |
|  | 盆景 |  | 1 |  |
|  | 红掌 | 30 | 1 |  |
|  | 小盆景 | 20 | 2 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 6 |  |
| 218 | 天堂鸟 | 150 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 3 |  |
| 219 | 发财树 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 5 |  |
| 220 | 发财树 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 10 |  |
| 226 | 幸福树 | 180 | 2 |  |
|  | 发财树 | 160 | 2 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 5 |  |
| 230 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
| 232 | 发财树 | 160 | 1 |  |
|  | 盆景 |  | 1 |  |
|  | 红掌 | 30 | 1 |  |
|  | 小盆景 | 20 | 2 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
| 三楼电梯大厅 | 绿宝 | 170 | 1 |  |
|  | 万年青 | 60 | 5 |  |
| 301会议室 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
| 302会议室 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
| 303会议室 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
| WC | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 318会议室 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
| 304会议室 | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
|  | 竹笼 | 160 | 1 |  |
| 319会议室 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
| 320会议室 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
| 306室 | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
|  | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 竹笼 | 160 | 1 |  |
| 307室 | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
|  | 竹笼 | 160 | 1 |  |
| 电梯厅 | 绿宝 | 170 | 2 |  |
|  | 螺纹铁 | 70 | 12 |  |
| 322 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
| 310 | 发财树 | 160 | 1 |  |
|  | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
|  | 红掌 | 30 | 1 |  |
| 311 | 发财树 | 160 | 1 |  |
|  | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
|  | 红掌 | 30 | 1 |  |
| 312 | 发财树 | 160 | 1 |  |
|  | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
|  | 红掌 | 30 | 1 |  |
| 315 | 发财树 | 160 | 1 |  |
|  | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
|  | 红掌 | 30 | 1 |  |
| 316 | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
|  | 巴西铁 | 160 | 1 |  |
| 317 | 吊绿萝 | 20 | 3 |  |
|  | 巴西铁 | 160 | 1 |  |
| 4楼电梯厅 | 绿宝 | 170 | 2 |  |
|  | 螺纹铁 | 70 | 8 |  |
| 401 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 402 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 403 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 404 | 竹笼 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 405 | 竹笼 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 406 | 竹笼 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 424 | 巴西铁 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 407 | 巴西铁 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| WC | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |
| 409 | 发财树 | 160 | 1 |  |
|  | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
|  | 红掌 | 30 | 1 |  |
| 427 | 发财树 | 160 | 1 |  |
|  | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
|  | 红掌 | 30 | 1 |  |
| 410 | 发财树 | 160 | 1 |  |
|  | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
|  | 红掌 | 30 | 1 |  |
| 411 | 发财树 | 160 | 1 |  |
|  | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 2 |  |
|  | 红掌 | 30 | 1 |  |
| 413 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 5 |  |
| 414 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 3 |  |
| 415 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 5 |  |
| 417 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 5 |  |
| 418 | 绿萝 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 5 |  |
| 电梯厅 | 绿宝 | 170 | 2 |  |
|  | 螺纹铁 | 70 | 18 |  |
| 419 | 竹笼 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 8 |  |
| 421 | 竹笼 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 3 |  |
| 422 | 竹笼 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 4 |  |
| 423 | 巴西铁 | 160 | 1 |  |
|  | 吊绿萝 | 20 | 1 |  |

注：甲方固定资产，养护单位负责养护，如有损坏自行补好。

摆放位置：公共走廊道、主要领导办公室、会议室

**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。

**11考核管理办法和要求**

考核形式：由采购人平时随机巡检考核。

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% 以上； | 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≥85% 以上； | 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≥75% 以上； | 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.客户满意度达到≥70% 以下； | 差 |

（3）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95%。

C、考核等级结果是“及格”的，支付合同费用的90%。

D、经第三方满意度调查结果连续三次“差”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，其投标报价应包括管理费、人工、税等费用。

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。

第一年度的合同价不变，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。自第二年度起，中标服务单价不变（不可抗力和政策性调价除外），当年度的实际合同价以经核定的实际服务内容确定。

13.6 投标报价组成表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **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。 |  |
| 社会保险费 | | 按国家及上海市规定计取。 |  |
| 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、夜班费等 |  |
| 培训费 | | 员工的日常培训费 |  |
| 2 | 保洁材料费 | | | 包括保洁耗材及物料配备，详见第二章9.2.5（8）保洁材料清单 |  |
| 3 | 设备维保费用 | | 消防设备 | 可分包，详见第二章9.2.4设备维保工作内容，分项进行列明 |  |
| 弱电设备 |  |
| 空调设备 |  |
| 电梯设备 |  |
| 电力设施 |  |
| 4 | 室内绿植养护费 | | | 可分包，详见第二章9.2.7室内绿植位置清单 |  |
| 5 | 其他 | | | 项目实施过程中发生的不可预见的费用 |  |
| 6 | 管理费 | | | 包括办公设备等费用（自报） |  |
| 7 | 利润 | | | 按（1+2+3+4+5）的%计取（自报） |  |
| 8 | 税费 | | | 税费按国家及上海市规定缴纳 |  |
| 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（管理人员、保安人员、保洁人员、工程设备维保人员）、管理费、设备维保服务费、室内绿植养护费、保洁材料费等费用的组成。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，社会保险费未按国家及上海市规定计取的。

14.4.4 未按规定形式报价的。

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。