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七个工作日内，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：（本项目不适用）

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：物业管理项目

**3 基本情况**

物业类型：办公楼物业

坐落位置：上海市浦东新区鸿音路3152号

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

本项目原物业服务即将到期，本次拟重新招标。

4.2 项目招标范围及内容

泥城镇社区事务受理服务中心内物业管理服务，综合管理、日常维修、安保管理、保洁服务。

上海市浦东新区泥城镇社区事务受理服务中心

地址：上海市浦东新区鸿音路3152号；

建筑面积：5343平方米，绿化面积 1743平方米，停车场面积1000平方米。共有套数1幢（位于泥城镇人民政府大楼1-2层），包含：办公室、档案室、劳动监察室、办公大厅、征地安置办公室等。办公人员总数175人。

大楼情况（泥城镇社区事务服务服务中心位于泥城镇人民政府大楼1-2层）：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **大楼名称** | **楼幢数** | **楼层数** | **层** | **用途** | **面积** |
| **(平方米)** |
| 泥城镇人民政府大楼 | 1 | 2 | 2 | 7间办公室、档案室、劳动监察办公室、就业援助办公室、退役军人办公室 | 1800 |
| 1 | 办公大厅、征地安置办公室 | 1800 |

4.3 本项目服务期限：自合同签订之日起1年，暂定为2024年10月1日至2025年9月30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，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，设备添置、维修、保养等费用均由采购人承担。

5.2本项目不允许专业分包。

**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 本项目如考核不合格可按考核办法进行处罚并扣除，采购人不会因政策性调价、人工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。维修成本（材料费不含人工）500元以内的属零星维修，不另外支付，超过500元的另行结算。

7.2 支付方式

7.2.1 本项目合同金额采用分四期按合同金额计算，在采购人和中标人合同签订，且财政资金到位后支付；服务支付时间和比例见下表:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **支付时间** | **支付金额** |
| 1 | 2024年12月31日前 | 25% |
| 2 | 2025年3月31日前 | 25% |
| 3 | 2025年6月30日前 | 25% |
| 4 | 2025年9月31日前 | 25% |

7.2.2采购人收到发票后30日内按考核结果支付相应的合同款项。

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**

《社区事务受理服务中心物业管理服务规范》上海市地方标准；

《物业管理条例》（国务院令第504号），自2007年10月1日起施行；

《保安服务管理条例》（国务院令第564号）；

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 **岗位设置表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 岗位数 | 岗位 | 职责范围 | 服务时间 |
| 管理部 | 1 | 物业经理/主管 | 全面负责保洁部、安保部、绿化部的管理工作 | 周一～周五8:30-16:30 |
| 保洁部 | 4 | 保洁工岗1 | 全面负责大楼二层7间办公室、档案室、劳动监察室、退役军人办公室的保洁工作，（走道、楼梯、厕所等） | 周一～绿化部周五8:30-16:30 |
| 保洁工岗2 | 全面负责大楼二层就业援助办公室、一层征地安置办公室和办公大厅的保洁工作，（走道、楼梯、厕所等） | 周一～周五8:30-16:30 |
| 保洁工岗3 | 全面负责停车场的保洁工作 | 周一～周五8:30-16:30 |
| 保洁工岗4 | 全面负责大楼一层办公大厅的保洁工作，（走道、楼梯、厕所等） | 周一、周五8:30-15:30周六～周日8:30-11:00 |
| 保安部 | 1 | 门岗 | 全面负责文化中心的安全防范，接待外来访客、须持有保安员证 | 7天24小时制 |
| 3 | 巡逻岗 | 定时对社保中心范围内开展巡逻工作，及时清除安全隐患、须持有保安员证 | 周一～周五8:30-11:30,13：00-16:30周六～周日8:30-11:00 |
| 绿化部 | 1 | 绿化工岗 | 负责绿化区的花木浇水，施肥 ，除草，养护，培土等工作 | 周一～周五8:30-16:30 |
|

**说明：**

**1、投标人的各岗位配置标准应满足招标岗位工作要求，且承诺以上岗位人员为本单位在职职工。**

**2、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**

 **9.2.1 组织架构**

物业部门设置经理或现场主管负责社区事务受理服务中心物业服务管理和监督工作。

物业服务包括保洁部、工程部、绿化组和保安部。

 **9.2.2 管理制度**

(1)严格规范招标制度。按招标文件要求，规范服务类项目采购流程。

(2)完善后勤保障各项制度建设，按制度规范行为。

(3)加强日常工作监管：

①社区事务受理服务中心物业公司在分管领导、办公事务部的领导、监督下进行工作。

②每周定期召开例会，总结上周工作，沟通、协调本周工作。

③不定时召开专项会议，进行专题讨论。

④群众监督，每月对各服务公司工作进行监督。

⑤每月定期召开办公考核会，对各服务公司进行考核。

⑥定期召开联席会议，通过联席会议，分期进行工作总结和工作计划。

⑦不定期参加后勤会议，对存在的问题进行现场沟通。

**9.2.3 管理团队要求**

(1)具有多年相关工作经验。

(2)一定的协调和组织能力，了解行业法规和要求。

(3)组织本部门员工的专业技能培训；制定各专项规章制度,对本部门员工工作业绩予以评审；负责所属项目的物业管理的日常工作,并对部门员工进行业务指导。

(4)自我监督与质量体系有关的程序操作,发现不合格时,及时采取纠正措施及适当的预防措。

(5)检查监督各项业务计划(年度、季度、月度等)的实施情况并向上级报告，推广新的有效的管理方法,并总结分析,提出合理的建议。

**9.3 各岗位具体服务要求**

**9.3.1 物业经理**

(1)工作职责

1、全面负责所辖校区的物业管理工作；

2、根据公司总体规划，制订管理处年度发展计划和经营战略，报公司批准后实施；

3、管理处实行单独核算，自计盈亏，在公司规定的开支范围内管理处经理具有最终签字权；

4、建议管理处各部门主管的招聘、任免和奖惩；审核管理处其他员工的招聘、奖惩、辞退等；

5、以身作则、率先垂范、廉洁奉公，团结带领管理处广大员工，全力以赴完成管理处的各项工作和创“优”任务；

6、负责处理文化中心区域内人员投诉，定期收集意见、建议，并反馈至各职能部门，必要时要上报公司总经理或副总经理；

7、强化日常行政管理，努力提高服务质量和工作效率，减少投诉；

8、负责员工工作责任心和敬业精神教育，狠抓员工业务技能培训，努力培养和造就一支高素质的员工队伍；

9、及时检查、督促下属员工的工作质量和服务质量；

10、加强检查、督促校区清洁卫生工作；

11、文化中心区域内出现重大事故或发生异常情况，必须赶赴现场处理；

13、关心员工的工作、学习、生活及家庭，重视企业文化建设，不断增强企业的凝聚力；

14、强调安全，努力防范，保证托管区域治安、刑事案件发生率在控制范围以内；

15、严格开支，厉行节约，持续降低管理成本；

16、负责管理处质量管理体系的运行和实施；

17、负责制订下属员工培训计划，定期进行业务指导与业务技能培训；

18、负责组织员工参与校区文化活动。

 (2)总体要求

1、项目经理受采购人委托，代表采购人，依据服务合同和约定，对内管理整个物业，组织专业化的服务；对外先行承担与物业管理相关的责任，履行相关义务，代表采购人与物业管理所涉及的各有关方面交涉，维护采购人的合法权益，并提醒采购人遵守与物业管理有关的法规政策，履行应尽的责任和义务。

2、项目经理应加强与采购人沟通，如协商同意，可决定为采购人提供力所能及的附加服务，费用另结。

3、物业管理服务人员应经过培训并按国家行政主管部门规定持证上岗，遵纪守法，严禁违章作业，项目执行情况应有完整的日志和台账，季度小结和年度总结，项目参与者应遵守采购人的规章制度，不可泄露采购人的秘密，其工作同时接受采购人的监督考核。

4、各类服务相互协调；人员调派和作业时间安排不得违反劳动法和行政部门的资质规定。在一视同仁，不予歧视和排斥的前提下，兼顾岗位对人员的特殊要求。

5、对采购人日常业务所需资源和相关设备设施、包括施工和服务安排专人巡视、检查，发现问题，及时处理，将一切可能发生的故障隐患消灭在萌芽中。

6、执行重大事项报告制度，遇到险情和重大事故，或对违规行为劝阻无效时，立即向采购人主管部门报告。

(3)工作时间要求

**详见9.1岗位设置表**

(4)人员自身要求

身体健康，工作勤劳，文化程度大专及以上；具有多年工作经验；工作业绩：从事政府、酒店、学校、小区物业或者商业物业管理工作2年以上；管理能力：具有较强的管理能力和领导水平，熟悉任职岗位及下属岗位的各项业务及运作流程，能有效协调部门之间运作和处理员工关系，善于处理员工关系，维护劳资双方利益。提供职称证书复印件（若有）。

**9.3.2 保洁部**

(1) 服务范围：受理中心内

(2)工作职责

1、负责指定区域的清洁、保洁和垃圾清运工作。

2、按照计划卫生要求做好本区域的计划卫生。

3、根据管理处的工作安排，协助做好本区域的服务工作。

4、负责消杀、灭虫工作。

5、完成上级交办的其他工作。

(3)总体要求

(一)环境卫生与保洁管理

1、请专业清洁人员组建公共卫生清洁班，尽可能使用机械化设备用于路面保洁，每天打扫公共部分做到杂物、废弃物立即清理。

2、楼内垃圾实行袋装化，在各楼层公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由清洁工清运、处理。

3、管理区域垃圾实行分类收集（有机垃圾、无机垃圾、有害垃圾），从而达到更高层次的环保效果。

4、及时清扫大区域地面积水、垃圾、烟头等，使地面保持干净、无杂物、无积水等。

5、对公共道路上之汽车道闸、垃圾筒等定期清洁或清洗，停车场、地面道路定期高压冲洗。

6、对设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。

7、定期对设施、设备各类金属表层或表面使用专用保洁剂或防锈处理，保持光亮洁净。

8、将楼层的垃圾清运、处理，对楼内公共设施进行擦抹保洁。

9、对人员出入频繁之地，进行不间断的走动保洁。

10、清扫、拖洗属于公共区域室内外的地面。

11、擦净、抹净各楼层内公共教室、会议室、接待室、图书馆、休息室等室内的桌、椅台面、文件柜等家具。

12、定期清扫各楼天台、设备机房等部位。

13、清洗及保洁各楼层的洗手间、抹净各类洁具等工作。

14、定时收集各楼层内之生活垃圾，并更换垃圾袋，定期清洁垃圾筒等，保持洁净。

15、定期、定点、定计划使用专业消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作。

16、按时清运、处理垃圾、定时高压冲洗收集站内外墙壁及地面、定期进行灭虫、消毒。

17、做好预防常见传染病的日常保洁消杀。

18、指定办公室的保洁。

19、校区内水域保洁。

服务标准：建立环境管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，要求每天有明确的督查记录，清洁率100%。具体区域标准要求如下：

外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。

绿化带及水域内无大件杂物，花台表面干净无污渍，水域内水质清澈，无漂浮物，无青苔等污垢，无异味。

大厅、楼内，公共通道地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

公共教室、会议室、接待室地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序。

楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条(缝)干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。

公共卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，天停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。

开水间及清洁间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网。

电器设施灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

垃圾桶及果皮桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹；烟灰缸内烟头不应超过3个，垃圾不应超过2／3，内胆应定期清洁、消毒。

消防栓、消防箱，公共设施保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。

垃圾中转房应专人管理定时开放，袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，房内应无明显异味，垃圾日产日清。

设备机房、管道，指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

(二)垃圾清运、处理（由采购人与环卫部门签订合同）

1、垃圾清运、处理分为：生活垃圾（有机、无机、有害垃圾）清运处理、督促装修队伍装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。所有垃圾清运处理应符合上海市有关法律、法规规定。

2、垃圾清运、处理的范围分为：

（1）日常办公垃圾

（2）日常生活垃圾

3、垃圾清运、处理工作分为：

（1）每天定时清运、处理2次。

（2）将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

服务标准：垃圾的清运、处理，由物业公司监督四周必须无散积垃圾、无异味，必须经常喷洒药水，防止发生虫害。所有垃圾必须日产日清，清洁人员每天定时到各点收集废纸及可再生废弃物进行回收、处理。垃圾分类处理实施。

(三)污水管理

1、管理区域内生活污水经污水管道集中排放处理。

2、为保持污水管通畅，保洁员每月对排水沟清扫一次。(明沟每周一次，暗沟每月一次)。其他排水管道每月检查2次，如有堵塞应随时处理、疏通、及时采样及分析，保持构筑物进出流、水位正常。判断正常运作采取有力措施。

服务标准：每日一次对排水系统进行检查巡视，并做好记录。定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通，保证汛期道路、地下室、设备间无积水和浸泡的现象发生；化粪池每年清理1次，每季巡查1次。出入口畅通，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场；楼面落水管落水口等保持完好。开裂、破损等及时更换，定期检查；每2个月对地下管井清理1次，捞起井内泥沙和悬浮物；每季度对地下管并彻底疏通1次，清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护拦。清理后达到目视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物，水面无漂浮物，水流畅通，井盖上无污渍、污物。污水排放管道（沟渠）应做到无异味、无杂物、不堵塞。无瘀积、无蚊蝇繁殖。

(四)卫生管理

1、灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂。

2、科学有效地进行卫生消毒。

服务标准：灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂达到全国爱国卫生运动委员会及上海市爱国卫生运动委员会规定的标准；定期科学有效地对管理区域进行卫生消毒。在化学防治中注重科学合理用药，不使用国家禁用药品。

(4)工作时间要求

**详见9.1岗位设置表**

 (5)人员自身要求

身体健康，工作勤劳。

**9.3.3 保安部**

工作内容

①服务范围

社区事务受理服务中心内部

②工作职责

1、保安队员需持证上岗并按规定着装、佩戴标志和巡逻执勤装备上岗、巡逻

2、上岗时必须着统一制服，特别是工作衣裤整洁，帽子端正。

3、负责对进出的车辆进行管理和疏导，保持大门的整洁和畅通，阻止推销员、商贩等外来无关人员进入校区，并阻止在泥城镇社区事务受理服务中心门口50米以内设摊；

4、对进出泥城镇社区事务受理服务中心的可疑人员和车辆进行盘查和查看，来人来访须通知到被访人，经被访人同意后方可进入（门卫指引方向），负责按工作规定要求，做好进出机动车辆的登记工作和人员来访的登记工作；

5、门卫室当值保安队员必须会熟练操作，并按规定使用和维护门卫设备，发现设备故障必须立即报修；

6、非社区事务受理服务中心员工、携带大件、贵重物品出入时，要进行询问，做好物品名称和数量的登记；

7、熟悉各类报警业务范围以及报警电话的使用，一旦发生紧急情况，迅速处置报警；

8、门卫室内严禁出现值班人员脱岗、打瞌睡等现象，严禁从事与社区事务受理服务中心工作无关的事情；

9、保持门卫室内及门卫室外50米以内清洁整齐的环境，并做好每日工作情况及交接班记录。

10、根据治安情况，采取灵活机动的方式，适时调整巡逻路线、时间，巡逻中要注意提高警惕，做好自身防范；

11、巡逻时要注意观察可疑情况，发现重大涉嫌情况，在积极做好应对措施的同时，及时向派出所报告，扭获违法犯罪嫌疑人员，应及时扭送至派出所，防止嫌疑人逃脱或自身受到伤害。

12、做好每日工作情况及交接班记录。

13、负责检查并处理在泥城镇社区事务受理服务中心内吸烟、酗酒、打架、男女不正当交往、乱丢垃圾等

14、完成领导交办的其他工作任务.

③总体要求

提供保安服务的单位和从业人员必须符合《保安服务管理条例》相关要求，并在其规定的权限内提供服务。具体内容如下：

1、全天候负责校区大门24小时执勤服务，并对通道、大楼实施24小时保安、巡逻、值勤。

2、外来车辆以及来访人员通报、登记、证件检查等。

3、积极配合公安部门工作，完善监控室管理制度。

4、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。

5、坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

6、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。

7、保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带、设备用房和各楼的各楼层。

8、处理各种突发事件。

9、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。

10、定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理。

11、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。

12、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、警棒、电筒等装备。13、每天负责教学楼内教室门开启和关闭，包括检查门、窗、空调、电扇、灯完好以及开、关，检查粉笔配备。

13、在社区事务受理服务中心保卫处的指导下，按要求对管理区域内的消防设备设施进行定期的巡检（设置专人），发现损坏以及遗失的，及时报社区事务受理服务中心保卫处。

14、对整体泥城镇社区事务受理服务中心进行24小时安全巡视，包括社区事务受理服务中心在建工地区域。

15、负责安防监控室（应急指挥中心）、消防控制中心、微型消防站值班（设置24小时值班，每班1人）

16、做好常见传染病预防消杀工作。

服务标准：建立保安、公共秩序等管理制度并认真落实，确保安全和正常的工作环境，严格证件登记，杜绝闲杂人员进入；建立大楼楼开关门管理制度和服务标准。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。车辆管理

1、制定停车使用条例，停车管理规定。

2、外来车辆进出辖区办理登记手续、记录车牌号码、进出时间。

3、进入辖区停放的车辆，必须停放在划定的车位、车棚内。行车通道、消防通道及非停车位禁止停车。

4、进入辖区的车辆严禁鸣笛，限速5公里／小时行驶。

5、保安队员严格执行车辆出入规定。

6、保安队员若发现车辆门、窗没关好，速找车主提醒注意。

服务标准：确保车辆进出有记录、停放进出井然有序、车道通畅。凡装有易燃、易爆、剧毒物品或有污染性物品的车辆及其他来历不明车辆严禁驶入管理区内。

④工作时长要求

**详见9.1岗位配置表**

⑤人员自身要求

保安参照“上海市保安服务行业协会”沪保协（2018）001号文件，《2018年度人力防范最低合同指导价》，考虑三年内人力成本增长等因素，配置保安人员必须持有保安员上岗证。

男性、身高1.68米及以上；保安员年龄的要求市公安局相关文件规定执行；健康状况良好；

无刑事犯罪以及其他不良记录；无精神病史或影响保安工作的其他疾病。

**9.3.4绿化部**

(1) 服务范围

校内

(2)工作职责

1、认真学习贯彻《森林法》，提升熟悉，完成上级下达的绿化任务。

2、管理好社区事务受理服务中心内花房、花卉、树林及花坛的绿化工作，使社区事务受理服务中心内达到美化、香化、净化。

3、绿化员对树林、花草、花坛强化管理，对损坏树木者要奖惩兑现。

特别是刮风下雨时，应及时巡视社区事务受理服务中心内所有的树木，对损坏树木做及时的处理。绿化工具、药物、药具妥善保管，保证工作需要，如有丢失照价赔偿。

4、林区内不准种农作物，特别是高杆作物，禁止缠基上树，及时防止病虫害。道路两边绿篱每学期应进行两次修剪。

5、遵守校内各项规章制度，提升工作效率。听从指挥，服从分工.

6、做好办公楼租摆鲜花及领导办公室换花、评估检查、会议用花、办公楼门前四季换花工作，以及校园巡视工作。

7、花房内鲜花、盆景不得私自出售，盆景按实际价格扣除，凡未通过经理同意不得私自将花送人。

8、完成领导交办的其它工作

(3)总体要求

服务标准：保障和维护管护区域内生态林木、绿化安全，确保生态林、绿种数量不减少、质量不降低。做好阶段性养护管理，特别主要病虫害的防治。绿地、花坛等地要注意挑除大型野草；草坪要及时挑草、切边;绿地内要注意防冻浇水。租摆鲜花等确保鲜美存活。爱护、合理使用绿化工具，做好个人防护。

(4)工作时间要求

日班（8小时工作制，双休）

(5)人员自身要求

身体健康，工作勤劳，需有绿化养护经验。

(6)上海市浦东新区泥城镇社区事务受理服务中心公共区域的绿化清单如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **位置** | **植物名称** | **规格（高度）** | **数量** |
| 停车场东 | 紫荆 | 3m | 5 |
| 海桐 | 0.8m | 80 |
| 龙柏 | 0.5m | 28 |
| 珊瑚 | 1.5m | 50 |
| 麦冬草 |  | 50m² |
| 冬青 | 0.8m | 90 |
| 停车场西 | 梧桐 | 1.8m | 10 |
| 杜鹃 | 0.8m | 50 |
| 麦冬 |  | 35㎡ |
| 红花继木 | 1m | 80 |
| 金皮黄杨 | 1m | 10 |
| 红叶石楠 | 1.2m | 30 |
| 停车场南 | 珊瑚 | 2m | 10 |
| 草皮 |  | 120㎡ |
| 红枫 | 1.7m | 1 |
| 枸骨 | 1.5m | 3 |
| 女贞 | 0.8m | 130 |
| 红花继木 | 1.5m | 13 |
| 红枫 | 5m | 1 |
| 红枫 | 2.5m | 2 |
| 山梅花 | 2m | 3 |
| 紫薇 | 6m | 1 |
| 铁树 | 2.5m | 6 |
| 黄杨球 | 0.8m | 5 |
| 麦冬 |  | 7㎡ |
| 海枣 | 1m | 5 |
| 桃树 | 3m | 3 |
| 停车场北 | 金银花 | 1m | 150 |
| 红叶石楠 | 1.2m | 50 |
| 红花继木 | 0.6m | 40 |
| 芦苇 | 2.5m | 8 |
| 天竺 | 1.7m | 1 |
| 木贼 |  | 8㎡ |
| 红枫 | 1.7m | 3 |
| 女贞 | 0.5m | 50 |
| 绣球 | 4.5m | 5 |
| 石榴 | 6m | 3 |
| 茶梅 | 0.5m | 60 |
| 竹子 |  | 3㎡ |
| 红叶石楠球 | 3m | 2 |
| 桂花树 | 5m | 5 |
| 八角金盘 | 3m | 20 |
| 麦冬 |  | 20㎡ |
| 杜英 | 6m | 5 |
| 银姬小蜡 | 1.5m | 12 |
| 三爷红花 |  | 18㎡ |
| 黄杨 | 0.8m | 8 |
| 草皮 |  | 60㎡ |
| 梅花 | 2.5m | 1 |
| 山茶花 | 0.9m | 80 |
| 枸骨 | 1.6m | 1 |
| 黄柏 | 1.6m | 2 |
| 石榴 | 2m | 1 |
| 绣球 | 1.5m | 4 |
| 红豆杉 | 8m | 8 |
| 胡颓子 | 1.8m | 1 |
| 万年青 | 0.8m | 4 |
| 罗汉松 | 1.2m | 1 |

**9.3.5其他要求**

①中标人为本项目配备的所有服务人员都需经过岗前培训合格后才能上岗。

②投标人提供整体现场管理策划、具体实施方案、日常服务措施与达标承诺、管理机构及考核制度、规章制度、人员培训与突发事件应急预案、防止交叉感染、消毒隔离措施方案、项目负责人资历证明、拟投入本项目的人员情况资历证明、管理经理、其他相关资质等。

③投标人应具备建立信息化管理平台的能力，能提供实施信息化管理社区事务受理服务中心项目运行数据、软件运行界面。

④中标人需严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转。

⑤中标人需严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）和住房公积金。

⑥中标人需自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由服务公司全部负责；服务公司应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

A、全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资。

B、所有服务人员在入校服务时都必须经体检合格后才能上岗。

C、中标人应购买公众责任险和员工的意外保险。

**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**

（一）考核依据

物业服务合同、招标文件所委托的物业管理服务范围、服务内容、服务要求（标准）和投标文件。

（二）考核等级

1、考核分90分（含90分）以上为优秀。

2、考核分89分～70分为合格。

3、考核分69分～60分为基本合格。

4、考核分60分以下为不合格。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核单位 | 考核分 | 等级 |
| 上海市浦东新区泥城镇社区事务受理服务中心 | 90分以上 | 优秀 |
| 89分～70分 | 合格 |
| 69分～60分 | 基本合格 |
| 60分以下 | 不合格 |

奖惩措施：考核等级结果是“优秀”、“合格”、“基本合格”的，支付合同费用的100%；连续三次考核等级结果是“不合格”的，支付合同费用的80%。

（三）考核实施

校方组织相关人员成立考核小组（不少于3人），考核组人员查看现场和各类台帐记录，对照物业服务质量考核表（详见下表）逐项打分，各考核人员单独打分取平均值，每月考核一次，每季度汇总（取平均分）。

物业服务质量考核表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查类别 | 检查项目 | 标准分 | 检查标准 | 得分 |
| 综合管理 | 管理制度 | 2 | 查看项目管理部日常管理、服务制度（含岗位职责、质量控制、安全管理、员工手册等）是否完善。 |  |
| （10分） | 资产管理 | 2 | 查看委托管理的资产是否建立台帐，是否有专门的保管制度，是否完好、有无丢失等。 |  |
|  | 培训记录 | 2 | 查看各类员工培训记录，含岗位培训、技能培训、安全培训、新员工培训等。 |  |
|  | 持证上岗 | 2 | 检查是否持证上岗及各类上岗证的有效期与适用性。 |  |
|  | 仪表仪容 | 2 | 查看工装是否统一整洁干净，员工精神面貌。 |  |
| 泥城镇社区事务受理服务中心环境 | 道路与附属设施卫生 | 5 | 现场查看道路保洁，果壳箱、路牌、电话亭、宣传栏完好性与卫生，路灯完好性与有无瞎灯等，室外消火栓功能正常无滴漏现象，消火栓每年油漆一次。 |  |
| （15分） | 停车棚管理 | 2 | 停车棚卫生、电源盒安全状况，结构是否牢固等 |  |
|  | 河道管理 | 2 | 岸边救生圈无缺失，存放箱无破损；水面干净无杂物漂浮；定期清理水生植物；亲水平台防腐木、围栏无破损缺失，功能正常。 |  |
|  | 硬质景观 | 4 | 大理石、透水砖等无松动脱落、无缺失，景观水循环系统功能正常，景观水面干净。 |  |
|  | 下水道管理 | 2 | 定期清理下水道与窨井（查看现场与台帐记录），窨井盖有无破损与缺失，污水格栅井内有无漂浮物等。 |  |
| 楼宇保洁 | 楼宇外部 | 2 | 查看楼宇外围绿地及门前场地有无白色垃圾，天台卫生和天沟有无堵塞。 |  |
| （20分） | 楼宇内部 | 12 | 查看盥洗室有无异味、污迹、积水，无杂物堆放，镜面干净；楼道、楼梯干净无垃圾、无杂物，墙面、扶手无积灰，门窗干净、无蜘蛛网；强电间干净卫生，不堆放杂物；消防箱消火栓内设备齐、无过期，有定期检查记录；保洁工具定点摆放整齐；安全通道畅通，无杂物堆放。 |  |
|  | 公共设施 | 2 | 直饮水机：外表干净无乱张贴，积水盘无异物、落水通畅，水龙头无滴漏，设备处于正常待机可用状态；自动售货机、考勤机等设备功能正常，发现异常及时报修并有报修记录。 |  |
|  | 垃圾桶 | 2 | 摆放四分类垃圾桶，垃圾桶外表干净，无异味、无漏液、无垃圾溢出，定时倾倒分类垃圾。 |  |
| 公寓管理 | 公寓卫生 | 6 | 大厅：地面干净，墙面整洁，无乱张贴，设备整洁、摆放有序；楼道：楼道、楼梯无积尘、无杂物，门窗干净、无蜘蛛网，宣传橱窗干净、张贴整齐；盥洗室：无异味、无积水，保洁工具定点摆放且整齐，工作记录填写完整；洗衣房、开水房：地面干净、无积水，洗衣机、开水炉外表干净；值班室：整洁，物品摆放整齐；地下车库：整洁干净，无杂物，自行车摆放整齐，电动车自行车在规定区域充电；楼宇外部：外围干净、整洁，无白色垃圾，屋顶无垃圾，落水口畅通，设置四分类垃圾桶且整洁干净，垃圾处理及时。 |  |
| （20分） | 安全管理 | 6 | 安全通道与消防器材：安全通道畅通，不堆放物品，门锁完好，消防器材在位，无过期，安全设施设备完好，应急灯定期放电，有定期检查记录；门禁系统：设备完好，能正常使用；强电间：门锁完好，地面干净，无杂物堆放；定期排查火灾隐患，发现隐患及时制止处理，工作失职造成的隐患必行问责处理。 |  |
|  | 公共设施 | 2 | 公共部位门窗锁具等完好，盥洗室内设施完好，淋浴房内淋浴设施完好；服务外包设备：开水炉、洗衣机、自动售货机、多媒体机等设备整洁完好。报修及时有记录，维护保养有监督。 |  |
|  | 值班管理 | 6 | 值班员在岗情况：不脱岗、不离岗，每天二个时段离岗服务，着装规范、整洁，服务态度好；爱心提示：雨天或潮湿天及时铺设防滑垫，设置警示牌，特殊天气有提示；楼面巡逻情况：有制度，有记录；访客制度：外来人员进楼有登记，男女生不得互访；报修情况：报修及时，根据不同设备的不同维修部门及时准确报修，有报修记录；工作记录：各项工作记录准确完整，字迹清晰。 |  |
| 安保服务 | 安全管理 | 5 | 查看安全教育、培训记录；执勤器械、器具配备是否齐全，队员操作是否熟练；是否持证上岗，是否开展专业技能培训和社区事务受理服务中心规章制度培训；有无安全责任事故等。 |  |
| （20分） | 日常管理 | 5 | 队伍是否按要求配齐，队员遵纪守法、遵守工作纪律情况，有无迟到、早退、脱岗现象；队伍稳定，人员变动及时报社区事务受理服务中心；社区事务受理服务中心安全规章制度、疫情防控要求、防控流程的执行情况。 |  |
|  | 文明服务 | 5 | 着装统一、整洁，工作岗位区域环境整洁、物品摆放整齐；执勤规范、精神饱满；热情服务，言行举止文明、礼貌，无粗暴、蛮横行为；未受到服务态度差、工作不到位等投诉。 |  |
|  | 工作责任心与主动性 | 5 | 主动及时汇报工作中发现的安全隐患和问题；认真履职，校内治安、交通秩序良好；积极做好各类活动的安全保障，积极协助社区事务受理服务中心保卫处妥善处理各类案事件和突发事件；服从指挥，积极、主动完成保卫处交办的各项任务。 |  |
| 维修管理（12分） | 维修受理 | 2 | 设立报修电话，主动巡检及时发现，畅通各类报修途径；建立报修记录台帐。 |  |
| 及时维修 | 4 | 按招标文件要求、投标文件承诺及时处理各项维修，维修做到落手清。 |  |
| 项目配合 | 2 | 根据各楼宇现状，提出楼宇大修、维修计划；配合社区事务受理服务中心做好各类维修立项工作；有专门工作记录。 |  |
| 维修质量 | 2 | 有维修质量自检、自查制度，有专门的记录台帐。 |  |
| 施工监管 | 2 | 负责对施工的工程队伍进行现场监管，配合施工队规范取水、取电，及时制止违规操作杜绝安全隐患。 |  |
| 投诉处理 | 投诉受理 | 1 | 设立投诉箱、投诉电话、邮箱，畅通投诉途径；关注家校互动渠道，收集意见建议； |  |
| （3分） | 投诉处理 | 1 | 及时回复处理有效投诉，并形成书面记录。 |  |
|  | 反馈提高 | 1 | 分析投诉原因，改进服务方法，提高服务质量。 |  |
| 本次得分： | 整体评价： |
| 考核人： | 考核日期： |

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、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，中标人提供全天候安保服务，并实施保洁服务、零星维修、安保服务等。其投标报价应包括以下费用：人员服务费（工资、工作午餐费、服装费、福利费、社会保险费、公积金）、管理费、利润、税金和其他等。

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

投标报价包括直接人工费、管理费和税费、利润等四项。各项费用的报价及说明如下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 管理费 | 管理费包括物业服务日常行政产生的费用、公众责任险和员工的意外保险费用等 |  |
| 3 | 利润 | 按（1+2）的%计取（自报） |  |
| 4 | 税费 | 税费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（管理岗位、事务员、维修、保洁、保安）费用的组成。

**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。

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；

14.4.4 未按规定格式报价。

五、政府采购政策

**15促进中小企业发展**

15.1 中小企业（指在境内依法设立，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投标人按照《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《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。