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）相关规定，做好以下备案工作：

1.5.1 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；

1.5.2 第二十三条规定，外省市保安服务公司派出保安员跨省、自治区、直辖市提供保安服务的，应当向服务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，如之前在岗的部分重点岗位或有特殊技能要求的岗位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

**（一）包件1：办公中心会务礼仪人员服务费**

**2 包件名称**

包件名称：**办公中心会务礼仪人员服务费**

**3物业基本情况**

浦东新区办公中心坐落于浦东新区世纪大道2001号，自2000年9月建成启用。是浦东新区区委、区府、人大、政协四套班子及部分委、办、局机关办公所在地，现有工作人员1600多人。办公中心占地面积74720平方米，建筑面积85530平方米。拥有单元办公楼7幢，其中主楼、门楼、综合楼各一幢，裙楼四幢。主楼地上24层地下1层，办公层数19层，设备位于5层和地下一层；门楼地上2层地下2层；综合楼地上4层楼地下1层；裙楼地上5层楼。

物业管理服务区域四至：东至广场东路，南至世纪大道，西至广场西路，北至锦带路。

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

办公中心现有各类会议室、接待室近50个，全年会议接待量1.5万余场，服务各类与会人员、参观人员约29万余人次。

4.2 项目招标范围及内容

对浦东新区办公中心会务、礼仪接待和新区领导活动进行服务。

4.2.1对主楼会议室、综合楼800人大会议室和主楼23层会议室召开的重要会务活动，对来访的重要宾客、门楼展示厅参观活动及在办公中心以外的有新区领导参加的重要活动等进行礼仪接待服务。

4.2.2对主楼、门楼、综合楼及4栋裙楼所有会议室召开的会议进行会务服务。服务场所详见本需求附表1。

**附表1：**

**办公中心主楼和门楼会议室、接待室分布情况表**

| **所在**  **位置** | | **会议室名称** | **接待人数** | **用途与特点** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 综合楼 | | 大会议厅 | 800 | 大型会议场所，主要召开新区各类中型会议，也可举行大型报告会、演讲会、放映电影、文艺演出等。有电子会议设备系统。 |
| 门  楼 | 二楼 | 接待室 | 10 | 接待人数较少国内领导人接待场所。 |
| 会议厅1 | 25 | 中型会议室。有电子会议系统，可开专题会。 |
| 会议厅2 | 8 | 小型会议室。内部会议用。 |
| 四  层 | 第一会议室 | 60 | 国外贵宾、国内领导人接待场所。 |
| 第二会议室 | 16 | 人数较少的国外贵宾、国内领导人接待场所。 |
| 第三会议室 | 50 | 进行会议、商务会谈的场所。 |
| 第四会议室 | 24 | 人数较少的重要来宾接待场所，室内装饰体现民族风格。 |
| 第五会议室 | 24 | 人数较少的重要来宾接待场所，室内装饰体现欧美风格。 |
| 主  楼 | 五层 | 510会议室 | 50 | 电话会议场所，有电子会议设备系统。 |
| 511会议室 | 100 | 阶梯式会议室，报告会、演讲会场所。有电子会议设备系统。 |
| 七层 | 710会议室 | 144 | 大型会议室，召开新区领导重要会议，有电子会议设备系统。 |
| 九  层 | 901会议室 | 48 | 中型会议室。有电子会议设备系统。 |
| 902会议室 | 52 | 中型会议室，有电子会议设备系统。 |
| 903会议室 | 24 | 小型会议室。 |
| 904会议室 | 20 | 小型会议室。 |
| 905会议室 | 20 | 小型会议室。 |
| 906会议室 | 24 | 小型会议室。 |
| 907会议室 | 52 | 中型会议室。 |
| 908会议室 | 48 | 中型会议室，有电子会议设备系统。 |
| 23楼会议室 | | 20 | 小型会议室，新区领导专用。 |

**办公中心裙楼会议室分布情况表**

| **所在位置** | | **会议室名称** | **接待人数** | **用 途 与 特 点** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2号  裙楼 | 一层 | 106会议室 | 59 | 中型会议室 |
| 107会议室 | 63 | 中型会议室 |
| 111会议室 | 20 | 小型会议室 |
| 三层 | 306会议室 | 16 | 小型会议室 |
| 317会议室 | 16 | 小型会议室 |
| 五层 | 507会议室 | 20 | 小型会议室 |
| 518会议室 | 20 | 小型会议室 |
| 3号  裙楼 | 一层 | 106会议室 | 72 | 中型会议室 |
| 107会议室 | 73 | 中型会议室 |
| 三层 | 306会议室 | 17 | 小型会议室 |
| 317会议室 | 17 | 小型会议室 |
| 四层 | 421会议室 | 20 | 小型会议室 |
| 五层 | 507会议室 | 20 | 小型会议室 |
| 518会议室 | 20 | 小型会议室 |
| 4号  裙楼 | 一层 | 106会议室 | 59 | 中型会议室 |
| 107会议室 | 50 | 中型会议室 |
| 三层 | 313会议室 | 16 | 小型会议室 |
| 四层 | 402会议室 |  | 中型会议室 |
| 410会议室 |  | 中型会议室 |
| 5号  裙楼 | 一层 | 106会议室 | 54 | 中型会议室 |
| 107会议室 | 60 | 中型会议室 |
| 三层 | 306会议室 | 23 | 小型会议室 |
| 317会议室 | 14 | 小型会议室 |
| 五层 | 507会议室 | 17 | 小型会议室 |
| 509会议室 | 60 | 中型会议室 |
| 516会议室 | 60 | 中型会议室 |
| 518会议室 | 27 | 小型会议室 |

4.2.3对进入综合楼人员进行迎宾引导服务。

4.3 本项目服务期限：本项目为一招三年项目，一次招标，三年有效，考核合格后合同逐年签订。首次服务期限为：自合同签订之日起一年，暂定为自2024年8月1日起至2025年7月31日止，具体以合同签订日期为准。

**5 服务方式**

5.1服务方式为“清包”。“清包”的含义是指：采购人按双方约定的会务礼仪接待员工人数，每月向中标人支付服务费（服务费包括人员成本、企业管理费、管理酬金及税金4项费用；其中人员成本包括员工工资、工作午餐、服装费、福利费、社保金和公积金等6项费用）。所需的会务用品均由采购人提供。水电等能耗、会务用品和电子会务设备在运转过程中所发生的添置、更新、维修、保养等费用均由采购人承担。

5.2本项目不允许分包。

**6 合同的签订**

6.1 本项目合同的标的、价格、质量、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；如有不明确或不一致之处，以就高原则为准。采购人和中标人不得再订立背离合同实质性内容的其他协议。

6.2本项目资金由新区财政预算逐年安排，中标后三年有效，在中标期限内，项目经费合同需逐年签订。采购人对服务质量进行考核，根据考核结果确定双方是否续签下一年合同。

**7 结算原则和支付方式**

7.1 结算原则

7.1.1第一年度的合同价即中标价。自第二年度起，中标服务单价中除社保金最低缴纳基数、公积金缴纳下限标准和员工最低月工资标准随国家政策调整而相应变动外，其余费用标准不变。变动部分经核算后计入当年度的合同价中，当年度的实际合同价以经核定的实际服务内容确定。

7.1.2国定假日除正常值班外，因采购人临时需要安排加班的，加班费由采购人根据国家规定，按加班实际情况直接支付给加班的员工。平时或双休日，根据采购人需要进行加班的，须事先报批，酌情安排加班费。

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，原则上每月发放一次，先服务，后支付。每月按考核结果支付相应的合同款项。

7.2.2采购人将对中标人的员工服务费（工资、工作午餐费、服装费、福利费、社保金、公积金等）发放情况进行全过程监督。

7.2.3中标人须每月如实提交员工服务费发放清单一份。

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）** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 管理岗位 | 1 | 即项目经理 |
| 2 | 会务礼仪岗位 | 32 |  |
| 3 | 迎宾引导岗位 | 2 |  |
| 4 | 音控岗位 | 4 |  |
| 合计 | | 39 |  |

**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

9.2.1 组织架构

9.2.2 管理制度

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，完成会务礼仪接待任务，实现服务目标；坚持优质服务，提高保障水平；加强队伍建设，有完备的培训机制，不断提高员工思想素质和业务技能；加强会务电子设备、会务用品的管理、建立突发事件应急预案、职工奖惩方案、完善考勤等一整套规章制度及具体落实计划。

9.2.3 管理团队要求

(1) 树立正确的物业管理观念，以“服务至上，客户第一”为管理宗旨，不断提高良好信誉、不断加强科学管理，做好服务工作。

(2) 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，让业主满意，机关干部满意。

9.3 各岗位具体服务要求

9.3.1 管理岗位

(1)工作职责：统管本服务项目相关事宜，做好内部管理工作。

(2)总体要求：主持会务礼仪日常工作，组织实施各项管理工作；履行服务合同的约定及采购人的决定，完成管理工作目标；制定会务礼仪服务的详细计划和方案，保障会务服务工作有序进行；对服务工作情况，服务接待程序标准执行情况进行巡视检查，并给予指导和帮助；对会务接待用品进行审核把关，并制定每月会务用品采购计划，对相关物耗做好进出库登记及库存盘点等工作；检查员工的仪表仪容，做好各项交接工作；负责督促员工严格按照工作流程进行工作；负责安排新进员工的岗位培训和带教，增强凝聚力，加强班组培训精神文明建设；完成采购人交办的各项工作；定期向采购人汇报工作近况，及时反馈重大事件等。

(3)工作时间要求：上班时间不晚于8:00，下班时间不早于17:30。

(4)人员自身要求：原则上不超过国家法定退休年龄；身体健康；无违法犯罪记录；具备大专及以上学历；如持有物业管理师证或物业管理相关证书，请在投标文件中提供相关证明文件；具有5年以上相关岗位管理经验；有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律；熟悉会务礼仪管理工作流程和环节；有较强的协调沟通、团队协作能力；有较高的职业素质、责任感，良好的管理理念、服务意识、应急处理能力，为人热忱有礼，工作仔细认真。

(5)其它要求：若遇节假日有重大会议或活动，需安排员工照常提供服务并亲自到场，会务礼仪服务接待程序标准不得降低。

9.3.2会务礼仪岗位

(1) 服务范围：为新区办公中心提供会务礼仪服务，服务区域范围主要包括但不限于办公中心主楼、门楼、综合楼、裙楼的会议室及接待室等。

(2) 工作职责：保持服务人员应有的仪表仪容，严格遵照工作流程做好宾客的接待及安排会务工作，做好各项会务交接工作。

(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、会议桌围裙、台布等用品；迎候与会人员，提供倒茶水、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；新区领导办公层的会客登记和宾客迎送；完成办公中心重要会议和重大活动服务保障任务；做好主楼、门楼会议室日常保洁；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。

(4) 工作时间要求：上班时间不晚于8:00，下班时间不早于17:30及会议结束，如晚间有会议需照常服务至会议结束。

(5)人员自身要求：女性；35周岁以下；容貌体形端正，其中礼仪人员身高165厘米及以上，形象良好、气质大方；身体健康，且持有健康证；无违法犯罪记录；具备中专及以上学历。

(6)各工种（工作点）具体工作要求：统一着装，仪表整洁，操作规范，用语文明，微笑服务。

(7)其它要求：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。

9.3.3迎宾引导岗位

(1)服务范围：为新区办公中心提供迎宾引导服务，服务区域范围主要为办公中心综合楼。

(2)工作职责：保持服务人员应有的仪表仪容，严格遵照工作流程对进入办公中心综合楼人员进行迎宾引导服务。

(3)总体要求：需熟悉综合楼、门楼、主楼各个区域，对进入办公中心综合楼人员进行日常迎宾引导服务；熟悉各会议室所在楼层和具体位置，完成办公中心重要会议和重要接待活动的宾客迎送及路线指引工作；熟悉并掌握迎宾服务中的各排列式，迎送宾客过程中使用标准站姿并微笑行注目礼；做好迎宾区域的日常保洁工作；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。

(4)工作时间要求：上班时间不晚于8:00，下班时间不早于17:30，如晚间有会议或者接待活动需迎宾引导服务，则照常服务至会议或接待活动结束。

(5)人员自身要求：女性；35周岁以下；容貌体型端正，迎宾人员身高165厘米及以上，形象良好、气质大方；身体健康，且持有健康证；无违法犯罪记录；具备中专及以上学历。

(6)各工种（工作点）具体工作要求：统一着装，仪表整洁，用语文明，规范站姿，微笑服务。

(7)其它要求：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。

9.3.4音控岗位

(1) 服务范围：新区办公中心音视频会议室的会议系统。

(2) 工作职责：为新区办公中心的音视频会议系统提供运行、调试、基本保养等服务。

(3) 总体要求：满足并提供日常电子会务相关设备的播放调试服务；对所管理的音像设备进行维护保养，使音像设备始终处于正常运行状态，努力提高设备的使用寿命和设备完好率，并做好相关记录。

(4) 工作时间要求：上班时间不晚于8:00，下班时间不早于17:30及音视频会议结束，如晚间有音视频会议需照常服务至会议结束。

(5)人员自身要求：原则上不超过国家法定退休年龄；身体健康；无违法犯罪记录；中专及以上学历；具有电子会务设备操作相关证书；具备一定的音视频会议系统相关知识。

(6)各工种（工作点）具体工作要求：操作规范，用语文明，能够较快上手新设备的操作和调试，能够按照设备生产厂家的标准做好设备的基本保养。

(7)其它要求：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。

**10 安全文明作业要求和应急处置要求（如有）**

10.1 安全文明作业要求

10.1.1投标人及其劳务分包商应具备上海市或有关行业管理部门规定的在本市进行相关服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

10.1.2在提供服务期间为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，中标人应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人若违反规定而造成的一切损失和责任由中标人承担。

10.1.3中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

10.1.4 建立健全安全生产工作责任体系和组织管理网络，建立安全生产监管制度，配备专职安全监管人员，对施工作业安全进行现场监督；按照“横向到边，纵向到底”责任制要求将安全责任分解，中标人法定代表人与项目部、项目部与下属各责任部门必须签订安全协议书；定期召开安全生产工作会议；组织开展安全生产检查。

10.1.5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，同时应适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并在报价措施费中列支必须的费用清单。

10.2应急处置要求

10.2.1中标人须建立突发事件（包括但不限于防台防汛、传染病防控、断水、断电、火灾等）应急处置方案，应急预案应包括组织领导体系、预警和预防机制、应急响应工程措施、临时交通组织方案、保障措施（包括应急人员、物资、机械设备、资金等）等内容。

10.2.2 建立应急指挥领导小组，负责应急救援总体指挥，并落实各部门职责和相关措施。

10.2.3 与气象、交警、消防、医疗等部门建立联动机制，如过程中发生重特大安全事故，中标人应快速、及时赶到现场，实施紧急处置，并协同有关单位和部门做好善后处理和稳定工作。

10.2.4 组建一支具有综合救援能力的应急救援队伍，一旦紧急情况发生，能在最短时间内到达现场进行应急处置。

10.2.5 定期检查应急救援物资与机具，确保物资储备数量充足、机具设备完好可用。

10.2.6 定期或不定期开展多方式多类别的应急演练，提高应急队伍的响应速度、救援水平和协同能力，并根据演练过程总结和结果评估，完善应急预案。

10.2.7 建立应急值守制度，安排专职人员，监测、收集各类信息；一旦发现突发性的紧急事件，在启动应急响应的同时，必须及时将情况上报业主，上报的应急信息必须实事求是，不得瞒报、谎报和拖延不报，上报形式可用电话口头初报，随后再书面报告。

**11考核管理办法和要求**

考核分平时考核和年终考核。

11.1平时考核由采购人对中标人的服务质量情况进行检查考核，并以此作为年终考核采购人打分的依据，具体可包括以下方面：

11.1.1中标人是否接受采购人的监督、建议、指导和管理，完成或配合采购人交办的工作。

11.1.2中标人是否按照国家及上海市相关规定及标准，为本项目下服务人员发放工资及福利，并缴纳社保金、公积金。

11.1.3若出现岗位空缺的情况，中标人是否及时补充人手并向采购人报备，以保持本项目服务人数满足采购人需求的最低岗位配备标准。

11.1.4中标人能否加强内部管理，严格执行各项规章制度，不断提高服务人员技能，增强队伍整体素质，上传下达，政令畅通，持续提供高效优质服务。

11.1.5中标人的服务人员是否仪容仪表规范得体、言行举止文明礼貌。

11.1.6中标人是否能做到节约使用水、电、气等能源，并结合实际，配合采购人开展节能降耗工作。

11.1.7中标人能否做到服务管理精细化，主动发现并及时消除可能存在的隐患，遇重大问题具备一定的应急处理能力，并及时向采购人反馈。

11.1.8中标人是否能与其他物业服务条线相互配合，顾全大局，确保办公点整体物业工作平稳、有序。

11.1.9对于机关干部提出的意见、建议或投诉，中标人是否虚心听取，正确对待，积极整改落实。

11.1.10遇重大会议、重要接待、重要活动等，中标人是否尽职尽责，结合实际调整岗位，以保障会议、接待、活动等平稳进行为第一要务。

11.1.11其他有关中标人履行合同情况的事项。

11.2年终考核由采购人组织实施，具体可包括以下方面：

11.2.1由中标人自评，并形成年度总结提交采购人。

11.2.2采购人根据 “监管常态巡查评分”、“服务对象满意度评分”、“监管部门满意度评分”及“特别情况奖惩评分”等四项考评结果， 对中标人进行综合考核。

11.2.3采购人自行或委托第三方机构对中标人年度服务情况进行履约评估。

11.2.4 监管常态巡查考核标准见下表

| 上海市浦东新区机关后勤服务质量监督考核评价标准（简约版） | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **评 价 内 容** | **标准分** | **评 分 标 准** | **扣 分** | **备 注** |
| 1 | 服务行为 | 按规定穿着工作服、工作鞋保持整洁、文明礼貌、服务态度符合要求，并保持良好的仪容仪态。 | 6 | 发现1人不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 2 | 服务时不得翻看、移动会议室内任何资料、文件。 | 6 | 发现1人不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 3 | 服务要求 | 服务中要做到“一笑”、“二礼”、“三轻”、“四勤”。 | 8 | 发现1人不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 4 | 按要求提前布置会场，桌椅、话筒、茶杯、杯垫等，摆放整齐，整洁。 | 8 | 发现1处不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 5 | 按要求提前30分钟检查各项设备设施，确保正常运行。 | 8 | 发现1人不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 6 | 按要求提前15分钟站立迎宾，正确引座，不擅自离岗。 | 8 | 发现一项不符合规定，扣3分。 |  |  |
| 7 | 会务时间按规定上茶、续水。 | 8 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 8 | 会议结束，提前站位相送。 | 8 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 9 | 服务区域 | 会议室日历、时钟显示准确。 | 6 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 10 | 会议室内桌椅、地面等保持清洁无灰尘。 | 6 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 11 | 吧台、休息室等区域，应保持环境整洁，物品摆放有序。 | 8 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 12 | 仓库管理 | 仓库环境整洁、物料有序、分类摆放，品名标识准确。 | 6 | 发现一项不符合规定，扣3分。 |  |  |
| 13 | 物料按需申购、严格按规定验收入库、索票索证，剩余物料要及时重新入库、始终做到账物一致。 | 6 | 发现一项不符合规定，扣3分。 |  |  |
| 14 | 按需领用，严格遵守“先进先出”的仓库管理原则，及时盘存，防止物料积压过期。 | 8 | 发现一项不符合规定，扣3分。 |  |  |
| 合计 | | | | |  |  |

**（二）包件2：办公中心设备管理人员服务费**

**2 包件名称**

包件名称：**办公中心设备管理人员服务费**

**3物业基本情况**

浦东新区办公中心坐落于浦东新区世纪大道2001号，自2000年9月建成启用。是浦东新区区委、区府、人大、政协四套班子及部分委、办、局机关办公所在地，现有工作人员1600多人。办公中心占地面积74720平方米，建筑面积85530平方米。拥有单元办公楼7幢，其中主楼、门楼、综合楼各一幢，裙楼四幢。主楼地上24层地下1层，办公层数19层，设备位于5层和地下一层；门楼地上2层地下2层；综合楼地上4层楼地下1层；裙楼地上5层楼。

物业管理服务区域四至：东至广场东路，南至世纪大道，西至广场西路，北至锦带路

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

办公中心共有21部电梯、燃气锅炉5台、冷冻机组4台、各类水泵24台、集水井9个。采用西门子楼宇自控系统，配备火警自动报警、周界报警、太阳能、消防等功能齐全的设备设施系统。

4.2 项目招标范围及内容

对浦东新区办公中心大楼的空调、电梯、强电、弱电、给排水等系统设备、设施进行运行、维修、维护、保养、检测等管理服务，同时对各类设施设备大中修、外包维保项目进行监管，保障机关正常运转。

4.3 本项目服务期限：本项目为一招三年项目，一次招标，三年有效，考核合格后合同逐年签订。首次服务期限为：自合同签订之日起一年，暂定为自2024年8月1日起至2025年7月31日止，具体以合同签订日期为准。

**5 承包方式**

5.1服务方式为“清包”。“清包”的含义是指：采购人按双方约定的设备管理服务人数，每月向中标人支付服务费（服务费包括人员成本、企业管理费、管理酬金及税金4项费用；其中人员成本包括员工工资、工作午餐、服装费、福利费、社保金和公积金等6项费用）。设备运转过程中发生的水电气能耗、经采购人同意添置的备品备件、物料辅料、行业主管部门规定收取的设备检测、测试以及设备“外包”维保等费用由采购人承担。

5.2本项目不允许分包。

**6 合同的签订**

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与招标文件和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。

6.3本项目资金由新区财政预算逐年安排，中标后三年有效，在中标期限内，项目经费合同需逐年签订。采购人对服务质量进行考核，根据考核结果确定双方是否续签下一年合同。

**7 结算原则和支付方式**

7.1 结算原则

7.1.1第一年度的合同价即中标价。自第二年度起，中标服务单价中除社保金最低缴纳基数、公积金缴纳下限标准和员工最低月工资标准随国家政策调整而相应变动外，其余费用标准不变。变动部分经核算后计入当年度的合同价中，当年度的实际合同价以经核定的实际服务内容确定。

7.1.2国定假日除正常值班外，因采购人临时需要安排加班的，加班费由采购人根据国家规定，按加班实际情况直接支付给加班的员工。平时或双休日，根据采购人需要进行加班的，须事先报批，酌情安排加班费。

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，原则上每月发放一次，先服务，后支付。每月按考核结果支付相应的合同款项。

7.2.2采购人将对中标人的员工服务费（工资、工作午餐费、服装费、福利费、社保金、公积金等）发放情况进行全过程监督。

7.2.3中标人须每月如实提交员工服务费发放清单一份。

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** | | **建议配置人数**  **（最低要求）** | **备注** |
| 1 | 管理岗位 | 项目经理 | 1 |  |
| 办公室内勤 | 1 |  |
| 2 | 技术岗位 | 暖通 | 27 | 具体岗位人数由投标人自行配置，但需保障办公中心大楼各项设备设施正常运行。 |
| 强弱电 |
| 给排水 |
| 合计 | | | 29 |  |

**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

9.2.1 组织架构

9.2.2 管理制度

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，完成设备管理服务任务，实现设备管理服务目标；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；加强设备、工具使用和易耗品及物料购入验收的管理、建立突发事件应急预案、职工奖惩方案、完善考勤等一整套规章制度及具体落实计划。

9.2.3 管理团队要求

（1）树立正确的物业管理观念，以“服务至上，客户第一”为管理宗旨，不断提高良好信誉、不断加强科学管理，做好服务工作。

（2）无等级安全与工伤事故，无等级设备损坏责任事故，无等级设备故障责任事故。

（3）在各种设备安全、正常运转前提下，提高设备适用效率，降低运行成本。

（4）规范服务，优质服务，提供方便、及时和舒适的人性化服务，让业主满意，机关干部满意。

9.3 各岗位具体服务要求

9.3.1 管理岗位

（1）工作职责：统管本服务项目相关事宜，做好内部管理工作。

（2）具体要求：

项目经理：主持设备管理日常工作，组织实施各项管理工作；制定设备年度的修理与维护保养计划，并组织实施；拟制新区办公中心设备管理的应急预案，方案需实用具有可操作性，及时处理每一项与设备有关的紧急状态与紧急事故，并做好善后与防范工作；制定年度安全生产工作计划；制定安全培训计划，并定期进行安全生产知识和技能培训；指导督促员工严格按照各项设备操作规程及运行管理要求执行，确保设备的正常安全运行，延长使用寿命；检查、督导设备的日常维修、保养工作，合理安排、协调各项工作的开展；负责专业设备技术管理及运行和维保工作的检查、指导、协调并解决工作中出现的问题、矛盾；负责安排新进员工的岗位培训和带教，增强凝聚力，加强班组培训精神文明建设。

办公室内勤：负责接听电话报修，及时分配报修任务；负责员工资料、采购材料、办公用品等数据的汇总、统计；负责起草工作报告等书面材料；完成采购人交办的各项工作；定期向采购人汇报工作近况，及时反馈重大事件等。

（3）工作时间要求：上班时间不晚于8:00，下班时间不早于17:30。

（4）人员自身要求：原则上不超过国家法定退休年龄；身体健康；无违法犯罪记录；具备大专及以上学历；具备组织协调能力；具备较强的服务意识与责任感；能够熟练使用Word、Excel等Office软件；具备一定的文字能力；工作认真、负责、踏实、仔细；其中，项目经理还需持物业管理师证或物业管理相关证书，具备10年以上工作经验及5年以上相关岗位管理经验。

（5）其它要求：保持24小时电话通畅，非工作时段（包括双休日）如有急报修及其他特殊情况发生，应及时派人到岗处理。

9.3.2技术岗位

（1）现有设备清单

| **序号** | **设备名称** | **型号规格** | **制造单位** | | **单位** | **数量** | **安装位置** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **（一）空调设备** | | | | | | | |
| 1 | 螺杆式冷水机组 | YSDACAS35CDC | 美国约克 | | 台 | 1 | 地下机房 |
| 2 | 离心式冷水机组 | YKEBEDH15CPD | 美国约克 | | 台 | 3 | 地下机房 |
| 3 | 热水锅炉 | EB-2500C | AO 史密斯 | | 台 | 1 | 地下机房 |
| 4 | 商用直流式燃气热水锅炉 | AO史密斯 EB-4000C | AO 史密斯 | | 台 | 4 | 地下机房 |
| 5 | 炉前泵 | 格兰富TP80-140/2 | 格兰富 | | 台 | 4 | 地下机房 |
| 6 | 板式热交换器 | MX25-BFM | 瑞典Alfa Laval | | 台 | 4 | 主楼空调机房 |
| 7 | 板式热交换器 | M15-BGM8 | 瑞典Alfa Laval | | 台 | 3 | 主楼空调机房 |
| 8 | 板式热交换器 | M20-MFM | 瑞典Alfa Laval | | 台 | 1 | 主楼空调机房 |
| 9 | 半即热式换热器 | THDA-L-S-14-1.6/1.0 | 太行热高 | | 台 | 3 | 地下机房 |
| 10 | 储热水罐 | DN800-1.0 | 国产 | | 台 | 2 | 地下机房 |
| 11 | 一次循环泵（炉前泵） | TP65-130/4 | 格兰富 | | 台 | 1 | 地下机房 |
| 12 | 一次循环泵 | LF25709G | 格兰富 | | 台 | 2 | 地下机房 |
| 13 | 膨胀水箱 | 700\*600\*800H（mm） | 上海八一暖通 | | 台 | 3 | 主楼、门楼 |
| 14 | 膨胀水箱 | 800\*800\*900H（mm） | 上海八一暖通 | | 台 | 3 | 主楼、门楼 |
| 15 | 膨胀水箱 | 800\*800\*1000H（mm） | 上海八一暖通 | | 台 | 1 | 门楼 |
| 16 | 膨胀水箱 | 1000\*1000\*1100H（mm） | 上海八一暖通 | | 台 | 3 | 主楼、门楼 |
| 17 | 膨胀水箱 | 1000\*1000\*1700H（mm） | 上海八一暖通 | | 台 | 1 | 门楼 |
| 18 | 冷却塔 | KSD-250-C3 | 中国金日 | | 台 | 3 | 门楼5F |
| 19 | 冷却塔 | KSD-250-C1 | 中国金日 | | 台 | 1 | 门楼5F |
| 20 | 软水处理给水泵 | NYW40-160 | 上海南亚泵业 | | 台 | 1 | 门楼5F |
| 21 | 软水处理设备 | Magnum/762 | 美国通用 | | 台 | 1 | 门楼5F |
| 22 | 多翼型离心风机 | 4-79-14E | 上海通用风机厂 | | 台 | 1 | 主楼、门楼走廊 |
| 23 | 多翼型离心风机 | 4-79-16E | 上海通用风机厂 | | 台 | 6 | 主楼、门楼、综合楼 |
| 24 | 多翼型离心风机 | TAF-250 | 上海通用风机厂 | | 台 | 6 | 主楼、门楼、综合楼 |
| 25 | 多翼型离心风机 | TAF-280 | 上海通用风机厂 | | 台 | 1 | 主楼、门楼、综合楼 |
| 26 | 多翼型离心风机 | TAF-355 | 上海通用风机厂 | | 台 | 8 | 主楼、门楼、综合楼 |
| 27 | 多翼型离心风机 | TAF-450 | 上海通用风机厂 | | 台 | 9 | 主楼、门楼、综合楼 |
| 28 | 多翼型离心风机 | TRF-1120 | 上海通用风机厂 | | 台 | 3 | 主楼、门楼、综合楼 |
| 29 | 多翼型离心风机 | TRF-1250 | 上海通用风机厂 | | 台 | 4 | 主楼、门楼、综合楼 |
| 30 | 多翼型离心风机 | TRF-450 | 上海通用风机厂 | | 台 | 1 | 门楼1F |
| 31 | 多翼型离心风机 | TRF-560 | 上海通用风机厂 | | 台 | 2 | 主楼、门楼、综合楼 |
| 32 | 多翼型离心风机 | TRF-630 | 上海通用风机厂 | | 台 | 4 | 主楼、门楼、综合楼 |
| 33 | 多翼型离心风机 | TRF-710 | 上海通用风机厂 | | 台 | 3 | 主楼、门楼、综合楼 |
| 34 | 多翼型离心风机 | TRF-800 | 上海通用风机厂 | | 台 | 7 | 主楼、门楼、综合楼 |
| 35 | 多翼型离心风机 | TRF-900 | 上海通用风机厂 | | 台 | 4 | 主楼、门楼、综合楼 |
| 36 | 二次冷水泵 | 125-400.2F | 德国RITZ | | 台 | 2 | 地下机房 |
| 37 | 二次冷水泵 | 125-400.2F | 德国RITZ | | 台 | 2 | 地下机房 |
| 38 | 二次冷水泵 | 65-200.2F | 德国RITZ | | 台 | 2 | 地下机房 |
| 39 | 二次冷水泵 | 50-200.2F | 德国RITZ | | 台 | 2 | 地下机房 |
| 40 | 二次热水泵 | 125-400.2f | 德国RITZ | | 台 | 2 | 地下机房 |
| 41 | 二次热水泵 | 100-400.2f | 德国RITZ | | 台 | 2 | 地下机房 |
| 42 | 二次热水泵 | 50-200.2F | 德国RITZ | | 台 | 2 | 地下机房 |
| 43 | 二次热水泵 | 50-200.2f | 德国RITZ | | 台 | 2 | 地下机房 |
| 44 | 一次冷水泵 | 150-315.2F | 德国RITZ | | 台 | 4 | 地下机房 |
| 45 | 一次冷水泵 | 80-315.2F | 德国RITZ | | 台 | 1 | 地下机房 |
| 46 | 空调冷却水补水泵 | 4910/4 | 德国RITZ | | 台 | 2 | 地下机房 |
| 47 | 冷却水泵 | 200-330 | 德国RITZ | | 台 | 4 | 地下机房 |
| 48 | 冷却水泵 | 100-315.2F | 德国RITZ | | 台 | 1 | 地下机房 |
| 49 | 一次热水泵 | TYP100-315.2F | 德国RITZ | | 台 | 3 | 地下机房 |
| 50 | 二次热水泵（生活热水） | 32-160.1f | 德国RITZ | | 台 | 2 | 地下机房 |
| 51 | 一次热水泵（生活热水） | 32-160.2f | 德国RITZ | | 台 | 2 | 地下机房 |
| **（二）给排水设备** | | | | | | | |
| 1 | 直饮水净化设备 |  | | 威立雅自来水有限公司 |  | 1 | 主楼PH1F |
| 2 | 风机 | HC-60S | | 中国百事德机械有限公司 |  | 2 | 污水处理站 |
| 3 | 风机 | HC-100S | | 中国百事德机械有限公司 |  | 1 | 污水处理站 |
| 4 | 引风机 | Y-800-2 | | 中国百事德机械有限公司 |  | 1 | 污水处理站 |
| 5 | 污泥地潜污泵 | AS16-2CB | | 南京深井泵厂 |  | 6 | 污水处理站 |
| 6 | 机械格栅 | WGS-500A | | 宜兴环保设备厂 |  | 1 | 污水处理站 |
| 7 | 生活水泵 | 4503/6 | | 德国RITZ |  | 2 | 地下机房 |
| 8 | 生活水泵 | 4503/5 | | 德国RITZ |  | 2 | 地下机房 |
| 9 | 生活水泵 | 4910/4 | | 德国RITZ |  | 2 | 地下机房 |
| 10 | 潜水泵 | AS16-2CB | | 南京深井泵厂 |  | 2 | 地下车库消防梯 |
| 11 | 潜水泵 | AS55-2CB | | 南京深井泵厂 |  | 4 | 地下车库B1F |
| 12 | 潜水泵 | AS30-2CB | | 南京深井泵厂 |  | 4 | 地下车库浴室 |
| 13 | 潜水泵 | AS16-2CB | | 南京深井泵厂 |  | 8 | 地下车库B1F |
| 14 | 水箱 | 不锈钢 | |  |  | 7 |  |
| **（三）变电设备** | | | | | | | |
| 1 | 干式变压器 | 2000KW 10KV/400V | | 德国GEAFOL |  | 2 | 主楼变配电室 |
| 2 | 干式变压器 | 800KW 10KV/400V | | 德国GEAFOL |  | 3 | 主楼变配电室（B1F） |
| 3 | 干式变压器 | 500KW 10KV/400V | | 德国GEAFOL |  | 4 | 单元楼配电室 |
| 4 | 高压配电开关柜 | 8DCII | |  |  | 24 | 主楼变配电室 |
| 5 | 高压负荷开关 |  | | 德国SIMENS |  | 7 | B1F冷冻机房、单元楼配电室 |
| 6 | 柴油发电机 | CS-725/50 | | 德国ABZ |  | 2 | B1F发电机房 |
| 7 | 发电机送电控制柜 |  | | 上海华一电器厂 |  | 2 | B1F发电机房 |
| 8 | 发电机电源控制柜 |  | | 上海华一电器厂 |  | 1 | B1F发电机房 |
| 9 | 发电机控制柜 |  | | 德国ABZ |  | 2 | B1F发电机房 |
| 10 | 电能计量柜 | PJ-0-1 | | 宝通电力设备厂 |  | 3 | 主楼变配电室 |
| 11 | 直流屏 | CBC110/10A | | CHLORIDE（SINGPORE） |  | 1 | 主楼变配电室 |
| 12 | 信号屏 | GMK-Z | | 中国凯化中源成套设备厂 |  | 1 | 主楼变配电室 |
| 13 | 低压配电柜 | XGL | | 上海拓中电器厂 |  | 57 | 主楼变配电室、单元楼配电室 |
| 14 | 低压配电柜 | XGL | | 上海拓中电器厂 |  | 8 | B1F冷冻机房配电间 |
| 15 | 照明柜、动力柜 |  | | 上海拓中电器厂 |  | 239 | 大楼机房 |
| 16 | 垂直升降梯 | E411DD | | 美国OTIS |  | 4 | 主楼 |
| 17 | 垂直升降梯 | E311VVVF | | 美国OTIS |  | 5 | 门楼、综合楼 |
| 18 | 垂直升降梯 | NEXWAY-S | | 日本三菱 |  | 8 | 单元楼 |
| 19 | 垂直升降梯 | SPECTIARA | | 美国OTIS |  | 1 | 综合楼 |
| 20 | 垂直升降梯 | META200 MR | | 德国蒂森 |  | 1 | 综合楼 |
| 21 | 自动扶梯 | FT722 | | 德国蒂森 |  | 2 | 门楼 |
| 22 | 液压升降机 | YZGD1-8 | | 中国扬子集团中国安徽扬子工业科技有限公司 |  | 1 | 门楼1楼 |
| 23 | 液压升降机 | YZDS2-8 | | 中国扬子集团中国安徽扬子工业科技有限公司 |  | 1 | 综合楼2楼 |

（2）工作内容

①服务范围：为新区办公中心大楼设备设施提供运行维护保障服务。

②工作职责：技术岗位可划分为暖通、强弱电、给排水等具体岗位，由投标人自行配置，负责保障办公中心大楼各项设备设施正常运行。

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；接到报修后，10分钟内到现场处理，水、电、气等急修项目以及一般修理项目均当日处理完毕，并及时答复报修人；配合专业人员每季度清洗一次饮用水箱，每半年清洗一次生活水箱，水质达国家标准；每月对消防系统进行一次联动测试，确保完好、有效，应急指示灯、引路标志、消防装置与器材完好；按计划、按要求对设备定期检测、测试；对各项能耗数据抄见、计量、统计、汇总等，并及时向采购人提供书面报告；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；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。建立全年昼夜值班制度，值班人需按时对设备进行巡视、检查，观察各项设备运行状况，及时处理接报修工作以及发生突发问题时实施应急预案等。

④工作时间要求：全年昼夜值班。

⑤人员自身要求：原则上不超过国家法定退休年龄；身体健康；无违法犯罪记录；具备相关工作经验，其中具备3年以上相关工作经验的人员不少于岗位数的80%；凡国家有关法规规定必须持证上岗的，应持有相应证书（如：高低压电工操作证、制冷上岗证、锅炉操作证等），且经过培训方可上岗。

⑥各工作点具体工作要求：

强弱电岗位主要负责新区办公中心日常照明、弱电、电梯、空调、消防等设备动力电源的正常供给，负责新区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，负责新区办公中心高、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；

暖通岗位主要负责新区办公中心空调、锅炉设备系统运行工作，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。

⑦其它要求：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。

**10 安全文明作业要求和应急处置要求（如有）**

10.1 安全文明作业要求

10.1.1投标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在本市进行相关服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

10.1.2在提供服务期间为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，中标人应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人若违反规定而造成的一切损失和责任由中标人承担。

10.1.3中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

10.1.4 建立健全安全生产工作责任体系和组织管理网络，建立安全生产监管制度，配备专职安全监管人员，对施工作业安全进行现场监督；按照“横向到边，纵向到底”责任制要求将安全责任分解，中标人法定代表人与项目部、项目部与下属各责任部门必须签订安全协议书；定期召开安全生产工作会议；组织开展安全生产检查。

10.1.5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，同时应适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并在报价措施费中列支必须的费用清单。

10.2应急处置要求

10.2.1中标人须建立突发事件（包括但不限于防台防汛、传染病防控、断水、断电、火灾等）应急处置方案，应急预案应包括组织领导体系、预警和预防机制、应急响应工程措施、临时交通组织方案、保障措施（包括应急人员、物资、机械设备、资金等）等内容。

10.2.2 建立应急指挥领导小组，负责应急救援总体指挥，并落实各部门职责和相关措施。

10.2.3 与气象、交警、消防、医疗等部门建立联动机制，如过程中发生重特大安全事故，中标人应快速、及时赶到现场，实施紧急处置，并协同有关单位和部门做好善后处理和稳定工作。

10.2.4 组建一支具有综合救援能力的应急救援队伍，一旦紧急情况发生，能在最短时间内到达现场进行应急处置。

10.2.5 定期检查应急救援物资与机具，确保物资储备数量充足、机具设备完好可用。

10.2.6 定期或不定期开展多方式多类别的应急演练，提高应急队伍的响应速度、救援水平和协同能力，并根据演练过程总结和结果评估，完善应急预案。

10.2.7 建立应急值守制度，安排专职人员，监测、收集各类信息；一旦发现突发性的紧急事件，在启动应急响应的同时，必须及时将情况上报业主，上报的应急信息必须实事求是，不得瞒报、谎报和拖延不报，上报形式可用电话口头初报，随后再书面报告。

**11考核管理办法和要求**

考核分平时考核和年终考核。

11.1平时考核由采购人对中标人的服务质量情况进行检查考核，并以此作为年终考核采购人打分的依据，具体可包括以下方面：

11.1.1中标人是否接受采购人的监督、建议、指导和管理，完成或配合采购人交办的工作。

11.1.2中标人是否按照国家及上海市相关规定及标准，为本项目下服务人员发放工资及福利，并缴纳社保金、公积金。

11.1.3若出现岗位空缺的情况，中标人是否及时补充人手并向采购人报备，以保持本项目服务人数满足采购人需求的最低岗位配备标准。

11.1.4中标人能否加强内部管理，严格执行各项规章制度，不断提高服务人员技能，增强队伍整体素质，上传下达，政令畅通，持续提供高效优质服务。

11.1.5中标人的服务人员是否仪容仪表规范得体、言行举止文明礼貌。

11.1.6中标人是否能做到节约使用水、电、气等能源，并结合实际，配合采购人开展节能降耗工作。

11.1.7中标人能否做到服务管理精细化，主动发现并及时消除可能存在的隐患，遇重大问题具备一定的应急处理能力，并及时向采购人反馈。

11.1.8中标人是否能与其他物业服务条线相互配合，顾全大局，确保办公点整体物业工作平稳、有序。

11.1.9对于机关干部提出的意见、建议或投诉，中标人是否虚心听取，正确对待，积极整改落实。

11.1.10遇重大会议、重要接待、重要活动等，中标人是否尽职尽责，结合实际调整岗位，以保障会议、接待、活动等平稳进行为第一要务。

11.1.11其他有关中标人履行合同情况的事项。

11.2年终考核由采购人组织实施，具体可包括以下方面：

11.2.1由中标人自评，并形成年度总结提交采购人。

11.2.2采购人根据“监管常态巡查评分”、“服务对象满意度评分”、“监管部门满意度评分”及“特别情况奖惩评分”等四项考评结果，对中标人进行综合考核。

11.2.3采购人自行或委托第三方机构对中标人年度服务情况进行履约评估。

11.2.4监管常态巡查考核标准见下表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 上海市浦东新区机关后勤服务质量监督考核评价标准（简约版） | | | | | | |
| **序号** | **项 目** | **评 价 内 容** | **标准分** | **评 分 标 准** | **扣 分** | **备 注** |
| 1 | 服务行为 | 统一着装、注意个人卫生、禁止在非吸烟区吸烟、文明礼貌、接报修响应及时 | 8 | 发现一项不符合规定，扣2分 |  |  |
| 2 | 机房管理 | 保持机房环境整洁、设备外观清洁、管线无锈蚀、设备标识标牌清晰、设备管理制度上墙 | 8 | 发现一项不符合规定，扣2分 |  |  |
| 3 | 持证上岗、严格落实巡检记录、人员出入登记 | 8 | 发现一项不符合规定，扣2分 |  |  |
| 4 | 设备运行 | 配电房整洁有序，有灭虫害措施，配备应急照明及灭火器材 | 8 | 发现一项不符合规定，扣2分 |  |  |
| 5 | 给排水设备完好，水质达标，排水、排污管道通畅，无堵塞外溢、车库、地下室、设备无浸泡现象发生。 | 8 | 发现一项不符合规定，扣2分 |  |  |
| 6 | 空调系统运行正常、控温适宜；无异响、排水无滴漏 | 8 | 发现一项不符合规定，扣2分 |  |  |
| 7 | 电梯运行平稳，轿厢内部环境卫生，张贴有效年检合格证、乘梯指南、应急电话畅通。 | 8 | 发现一项不符合规定，扣2分 |  |  |
| 8 | 锅炉相关的年检合格证齐全，定期检查记录，安全阀门记录，内部环境整洁、确保安全运行。 | 8 | 发现一项不符合规定，扣2分 |  |  |
| 9 | 消防设备完好，设施齐全、确保定期检查记录完整。 | 8 | 发现一项不符合规定，扣2分 |  |  |
| 10 | 台账管理 | 设备台账台卡清晰、维修记录完整、维保计划跟踪监管内容详实。防台防汛物资齐全，有相应的应急预案。 | 10 | 发现一项不符合规定，扣2分 |  |  |
| 11 | 仓库管理 | 仓库环境整洁、物料有序、分类摆放，品名标识准确。 | 6 | 发现一项不符合规定，扣2分 |  |  |
| 12 | 物料按需申购、严格按规定验收入库、索票索证，剩余物料要及时重新入库、始终做到账物一致。 | 6 | 发现一项不符合规定，扣2分 |  |  |
| 13 | 按需领用，严格遵守“先进先出”的仓库管理原则，及时盘存，防止物料积压过期。 | 6 | 发现一项不符合规定，扣2分 |  |  |
| 合计 | | | | |  |  |

**（三）包件3：办公中心保安人员服务费**

**2 包件名称**

包件名称：**办公中心保安人员服务费**

**3物业基本情况**

3.1浦东新区办公中心坐落于浦东新区世纪大道2001号，自2000年9月建成启用。是浦东新区区委、区府、人大、政协四套班子及部分委、办、局机关办公所在地，现有工作人员1600多人。

3.2办公中心占地面积74720平方米，建筑面积85530平方米。拥有单元办公楼7幢，其中主楼、门楼、综合楼各一幢，裙楼四幢。主楼地上24层地下1层，办公层数19层，设备位于5层和地下一层；门楼地上2层地下2层；综合楼地上4层楼地下1层；裙楼地上5层楼。地下停车场1个约100个车位，地面停车点6处约330车位。

3.3物业管理服务区域四至：东至广场东路，南至世纪大道，西至广场西路，北至锦带路

**4 招标范围与内容**

4.1 项目现状

从锦带路起，按顺时针方向，办公中心四周共设有大门9个，另办公中心通往绿地车库人行通道闸门一个。消控、监控设备设施主要有（1）火灾自动报警、燃气泄漏报警、消防水喷淋、各种类型灭火机、应急广播等消控系统。（2）摄像监控、防盗报警、周界报警、车库管理、门禁、人员进入自动识别等各种监控系统。

4.2 项目招标范围及内容

对浦东新区办公中心实施全天候人防和技防安保服务。

4.2.1实施全年365天昼夜值守，负责门卫验证、来访登记、跟踪服务、指挥有证车辆有序进出与停放、巡逻检查、消防安全检查，信访信访劝阻疏导及反暴恐等各项工作。人防与技防密切配合，及时消除隐患，确保办公中心安全、有序、高效运转。

4.2.2履行每日24小时的监控值守职责，按照采购人的安全保卫管理制度，对摄像监控、防盗报警、周边报警、煤气泄露报警、火灾报警、车库管理、门禁和人员进入自动识别等系统进行严密监控。通过技术防范手段，与人防密切配合，确保办公中心万无一失。

4.2.3落实各项措施，完成新区在办公中心召开的重要会议和重大活动、采购人划定的重要场所的安全保卫和服务保障任务。

4.2.4遇有重、特、大活动时，中标人要全力服务保障，做好安全保卫、车辆停放、大院秩序管理等方面的工作。

4.2.5遇有群众信访、集闹访，中标人应灵敏反应，在第一时间内完成处置程序，拦阻及时，迅速上报相关部门，同时，保安队长应按预案迅速调集保安队员，协助相关单位处理好集闹访。

4.2.6及时接听办公中心总机电话，并准确转接相关分机。

4.3 本项目服务期限：本项目为一招三年项目，一次招标，三年有效，考核合格后合同逐年签订。首次服务期限为：自合同签订之日起一年，暂定为自2024年8月1日起至2025年7月31日止，具体以合同签订日期为准。

**5 承包方式**

5.1管理服务方式为“清包”。“清包”的含义是指：采购人按双方约定的安保服务人数，每月向中标人支付安保服务费（服务费包括人员成本、企业管理费、管理酬金及税金4项费用；其中人员成本包括员工工资、工作午餐、服装费、福利费、社保金和公积金等6项费用）。安保必备的器材、工具，办公场所及必需的用品由采购人提供；水电等能耗、消控和监控设备运转过程中所发生的维修、保养、改造、更新等费用均由采购人承担。

5.2本项目不允许分包。

**6 合同的签订**

6.1 本项目合同的标的、价格、质量、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；如有不明确或不一致之处，以就高原则为准。采购人和中标人不得再订立背离合同实质性内容的其他协议。

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。

6.3本项目资金由新区财政预算逐年安排，中标后三年有效，在中标期限内，项目经费合同需逐年签订。采购人对服务质量进行考核，根据考核结果确定双方是否续签下一年合同。

**7 结算原则和支付方式**

7.1 结算原则

7.1.1第一年度的合同价即中标价。自第二年度起，中标服务单价中除社保金最低缴纳基数、公积金缴纳下限标准和员工最低月工资标准随国家政策调整而相应变动外，其余费用标准不变。变动部分经核算后计入当年度的合同价中，当年度的实际合同价以经核定的实际服务内容确定。

7.1.2国定假日除正常值班外，因采购人临时需要安排加班的，加班费由采购人根据国家规定，按加班实际情况直接支付给加班的员工。平时或双休日，根据采购人需要进行加班的，须事先报批，酌情安排加班费。

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，原则上每月发放一次，先服务，后支付。每月按考核结果支付相应的合同款项。

7.2.2采购人将对中标人的员工服务费（工资、工作午餐费、服装费、福利费、社保金、公积金等）发放情况进行全过程监督。

7.2.3中标人须每月如实提交员工服务费发放清单一份。

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**

**《保安服务管理条例》**（2009年10月13日中华人民共和国国务院令第564号公布，根据2020年11月29日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》第一次修订，根据2022年3月29日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》第二次修订）

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）** |
| 1 | 管理岗位 | 项目经理 | 1 |
| 办公室内勤 | 2 |
| 2 | 人防岗位 | | 56 |
| 3 | 技防岗位 | | 12 |
| 合计岗位数 | | | 71 |

**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**新区办公中心保安队各岗点要求明细表

| **岗点** | **岗位要求** |
| --- | --- |
| 1号门（车辆进出） | 查验对应车牌号进出，有序停放，人员不准进出。本岗位双休日和节假日不开放，夜间关闭。平时开放时间为上午8：00-9：00，下午17：00-18：00。 |
| 2号门（人员进出及车辆进入） | 查验车辆进入大院停车证，引导人员在人行通道进出，查验有效证件，无证须登记；疏导、劝阻信访人员。 |
|
| 外来人员进入登记发卡或填写会客单，并事先联系，跟踪服务。 |
| 3号门（人员进出及车辆外出） | 人员进入必须查验有效证件，无证不得进入。指挥车辆安全外出，引导人员在人行通道进出。 |
|
| 签收发放各类快件，做好登记和分发，通知相关人领取。 |
| 4号门（车辆进出） | 查验对应车牌号进出，有序停放，人员不准进出。本岗位双休日和节假日不开放，夜间关闭。平时开放时间为上午8：00-9：00，下午17：00-18：00。 |
| 5号门（人员进出） | 8:00-18:30，开启旋转门自动刷卡进出系统，劝阻引导无卡人员至相应门岗办理登记手续；在规定时间段立岗执勤。 |
| 南门（6、7、8号门） | 每天升、降国旗工作。工作日8点至18点按要求在6、8号门口值守，引导办事人员至2号门登记进入，对机关工作人员查验有效证件后给予方便进出。做好会务、接待车辆的停放工作。 |
|
| 9号门（人员进出） | 8:00-18:30，开启旋转门自动刷卡进出系统，劝阻引导无卡人员至相应门岗办理登记手续；在规定时间段立岗执勤。 |
| 电梯厅 | 查验外来人员进入主楼的登记卡牌、识别引导外来人员区分到各楼层办事开会等。到领导层的须事先联络。 |
| 中控室 | 密切监视消防自动、燃气泄漏、防盗、周界等报警设备，监视办公区域人员流动、电梯运行和地下车库系统管理等情况；及时接听办公中心总机电话，根据来电需求准确转接分机。 |
|
| 领导层 （21、22层） | 在电梯口设坐岗，观察询问非本层办公人员的去向，控制无关人员直接进入领导办公室，对需进入领导房间办理公务的人员做好来访登记手续，确保领导层办公安全。 |
| B2绿地车库通道 | 对进入办公中心人员查验有效证件放行。 |
| 停车管理 及应急队员 | 负责车辆停放的管理，包括安全巡逻、跟踪服务、消防灭火器材的登记与检查；协助相关单位处置各类突发事件及群众集闹访；调换部分岗点队员的就餐；微型消防站以及甲方安排的其他工作。 |

9.2 组织架构、管理制度及管理团队要求

9.2.1 组织架构

9.2.2 管理制度

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，完成安保任务，实现安保目标；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；加强安保设备、装备工具管理；建立突发事件应急预案、职工奖惩方案、完善考勤等一整套规章制度及具体落实计划。

9.2.3 管理团队要求

9.2.3.1**投标人必须持有“保安服务许可证”。**

9.2.3.2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。

9.2.3.3对业主的安全利益负全责，确保办公中心无等级爆炸、无火灾、无破坏、无盗窃和无严重责任事故。

9.2.3.4提供方便、及时和舒适的人性化服务，让业主满意，机关干部职工满意。

9.2.3.5派驻保安人员因责任心不强或工作严重疏漏而造成办公中心发生爆炸、火灾、破坏和盗窃等事故，须承担法律责任和相应的经济责任。

9.2.3.6保安人员无论何种原因发生工伤等事故，由中标人负责处理并承担相关的费用。

9.2.3.7 加强应急力量建设，组建一直能随时拉得出打得响的处突队伍。

9.3 各岗位具体服务要求

9.3.1 管理岗位

（1）工作职责：统管本服务项目相关事宜，做好各项管理工作。

（2）具体要求：

项目经理：负责保安队伍日常工作和队伍管理，建立、健全各项规章制度，强化队伍管理；拟制新区办公中心保安管理的应急预案，方案需考虑全面周到，实用具有可操作性，及时处理紧急状态与紧急事故，并做好善后与防范工作；制定培训计划，定期组织进行包括消防演练在内的各项技能培训；检查、督导各岗位人员工作情况，包括到岗情况、风纪风貌、岗位职责履行情况等；协调并解决工作中出现的问题、矛盾；负责安排新进员工的岗位培训和带教，增强凝聚力，加强精神文明建设；完成采购人交办的各项工作。

办公室内勤：定期向采购人汇报工作近况，及时反馈重大事件等；负责接听电话，及时分配任务；负责员工资料、必要耗材、办公用品等数据的汇总、统计；做好物耗仓库的进出库登记、盘点等工作；负责起草工作报告等书面材料；做好突发公共卫生事件防控工作及采购人交办的其他任务。

（3）工作时间要求：上班时间不晚于8:00，下班时间不早于17:30。

（4）人员自身要求：原则上不超过国家法定退休年龄；身体健康；无违法犯罪记录，经公安管理部门指纹采集合格；需持有公安管理部门认可的上岗证；具备大专及以上学历；具备组织协调能力；具备较强的服务意识与责任感；能够熟练使用Word、Excel等Office软件；具备一定的文字能力；工作认真、负责、踏实、仔细；其中，项目经理还需具有中级及以上管理职称，具备5年以上相关岗位管理经验。

（5）其它要求：上岗期间须穿戴经采购人认可的有明显标识标志的保安制服。

9.3.2 人防岗位、技防岗位

9.3.2.1服务范围：为新区办公中心提供安全保障服务。

9.3.2.2工作职责：实施全年365天昼夜值守，人防、技防密切配合，及时消除隐患，确保办公中心安全、有序、高效运转。

9.3.2.3总体要求：人防岗位实施全年365天昼夜值守，负责门卫验证、来访登记、跟踪服务、指挥有证车辆有序进出与停放、巡逻检查、消防安全检查、信访劝阻疏导等各项工作；技防岗位通过办公中心消控、监控设备设施等技术防范手段，包括火灾自动报警、燃气泄漏报警、消防水喷淋、各种类型灭火机、应急广播等消控系统，以及摄像监控、防盗报警、周界报警、车库管理、门禁、人员进入自动识别等监控系统等，履行每日24小时的监控值守职责，并负责办公中心总机接转职责。

9.3.2.4工作时间要求：全年昼夜值班。

9.3.2.5人员自身要求： 30岁以下人员不少于岗位数的20%，30岁至40岁人员不少于岗位数的40%，40岁至55岁人员不少于岗位数的40%；身体健康，身强力壮；无违法犯罪记录，经公安管理部门指纹采集合格；凡国家有关法规规定必须持证上岗的，应持有相应证书（如保安员证、消防设施操作员证等），且经过培训方可上岗。

9.3.2.6各工种（工作点）具体工作要求：人防岗位每日准时开启、关闭大门，按照岗位设置人员到岗执勤，对进入办公中心的人员、车辆查验有效工作证及车证；每日按照设定路线及时间节点，对办公中心内外围及各楼层巡视，并做好巡视记录；每月对办公中心内公共区域的干粉灭火器进行检查清洁；落实各项措施，完成新区在办公中心召开的重要会议和重大活动、采购人划定的重要场所的安全保卫和服务保障任务；遇有重、特、大活动时全力服务保障，做好安全保卫、车辆停放、大院秩序管理等方面的工作；遇有群众信访、集闹访，第一时间内完成处置程序，迅速调集其他保安人员，协助相关单位处理好集闹访。技防岗位履行每日24小时的监控值守及24小时的电话总机接转职责，同时在岗人员不得少于2人；按照采购人制定的安全保卫管理制度，对摄像监控、防盗报警、周边报警、煤气泄露报警、火灾报警、车库管理、门禁和人员进入自动识别等系统进行严密监控；每日对所有技防设备进行巡检，发现问题第一时间通知维保单位并报采购人备案。

9.3.2.7其它要求：上岗期间须穿戴经采购人认可的有明显标识标志的保安制服。

**10 安全文明作业要求和应急处置要求（如有）**

10.1 安全文明作业要求

10.1.1投标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在本市进行相关服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

10.1.2在提供服务期间为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，中标人应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人若违反规定而造成的一切损失和责任由中标人承担。

10.1.3中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

10.1.4 建立健全安全生产工作责任体系和组织管理网络，建立安全生产监管制度，配备专职安全监管人员，对施工作业安全进行现场监督；按照“横向到边，纵向到底”责任制要求将安全责任分解，中标人法定代表人与项目部、项目部与下属各责任部门必须签订安全协议书；定期召开安全生产工作会议；组织开展安全生产检查。

10.1.5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，同时应适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并在报价措施费中列支必须的费用清单。

10.2应急处置要求

10.2.1中标人须建立突发事件（包括但不限于防台防汛、传染病防控、断水、断电、火灾等）应急处置方案，应急预案应包括组织领导体系、预警和预防机制、应急响应工程措施、临时交通组织方案、保障措施（包括应急人员、物资、机械设备、资金等）等内容。

10.2.2 建立应急指挥领导小组，负责应急救援总体指挥，并落实各部门职责和相关措施。

10.2.3 与气象、交警、消防、医疗等部门建立联动机制，如过程中发生重特大安全事故，中标人应快速、及时赶到现场，实施紧急处置，并协同有关单位和部门做好善后处理和稳定工作。

10.2.4 组建一支具有综合救援能力的应急救援队伍，一旦紧急情况发生，能在最短时间内到达现场进行应急处置。

10.2.5 定期检查应急救援物资与机具，确保物资储备数量充足、机具设备完好可用。

10.2.6 定期或不定期开展多方式多类别的应急演练，提高应急队伍的响应速度、救援水平和协同能力，并根据演练过程总结和结果评估，完善应急预案。

10.2.7 建立应急值守制度，安排专职人员，监测、收集各类信息；一旦发现突发性的紧急事件，在启动应急响应的同时，必须及时将情况上报业主，上报的应急信息必须实事求是，不得瞒报、谎报和拖延不报，上报形式可用电话口头初报，随后再书面报告。

**11考核管理办法和要求**

考核分平时考核和年终考核。

11.1平时考核由采购人对中标人的服务质量情况进行检查考核，并以此作为年终考核采购人打分的依据，具体可包括以下方面：

11.1.1中标人是否接受采购人的监督、建议、指导和管理，完成或配合采购人交办的工作。

11.1.2中标人是否按照国家及上海市相关规定及标准，为本项目下服务人员发放工资及福利，并缴纳社保金、公积金。

11.1.3若出现岗位空缺的情况，中标人是否及时补充人手并向采购人报备，以保持本项目服务人数满足采购人需求的最低岗位配备标准。

11.1.4中标人能否加强内部管理，严格执行各项规章制度，不断提高服务人员技能，增强队伍整体素质，上传下达，政令畅通，持续提供高效优质服务。

11.1.5中标人的服务人员是否仪容仪表规范得体、言行举止文明礼貌。

11.1.6中标人是否能做到节约使用水、电、气等能源，并结合实际，配合采购人开展节能降耗工作。

11.1.7中标人能否做到服务管理精细化，主动发现并及时消除可能存在的隐患，遇重大问题具备一定的应急处理能力，并及时向采购人反馈。

11.1.8中标人是否能与其他物业服务条线相互配合，顾全大局，确保办公区整体物业工作平稳、有序。

11.1.9对于机关干部提出的意见、建议或投诉，中标人是否虚心听取，正确对待，积极整改落实。

11.1.10遇重大会议、重要接待、重要活动等，中标人是否尽职尽责，结合实际调整岗位，以保障会议、接待、活动等平稳进行为第一要务。

11.1.11中标人是否妥善保管采购人提供办公用品、器材或其他工作必需品，对物耗仓库做到精确管理。

11.1.12其他有关中标人履行合同情况的事项。

11.2年终考核由采购人组织实施，具体可包括以下方面：

11.2.1由中标人自评，并形成年度总结提交采购人。

11.2.2采购人根据 “监管常态巡查评分”、“服务对象满意度评分”、“监管部门满意度评分”及“特别情况奖惩评分”等四项考评结果， 对中标人进行综合考核。

11.2.3采购人自行或委托第三方机构对中标人年度服务情况进行履约评估。

11.2.4监管常态巡查考核标准见下表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 上海市浦东新区机关后勤服务质量监督考核评价标准（简约版） | | | | | | |
| **序号** | **项 目** | **评 价 内 容** | **标准分** | **评 分 标 准** | **扣 分** | **备 注** |
| 1 | 服务行为 | 保安仪容仪表。 | 5 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 2 | 保安服务态度（含文明用语、语气）。 | 5 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 3 | 执勤动作标准、规范（含站立、行走姿态）。 | 5 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 4 | 定期组织操练、培训、考核。 | 5 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 5 | 服务要求 | 访客登记、检查、咨询等服务情况。 | 5 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 6 | 执勤到岗、巡检、巡查，大门按时启关等情况。 | 6 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 7 | 引导车辆有序停放（ 含重大会务停车保障）。 | 6 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 8 | 监控（总机）人员保持昼夜实时在岗履职情况。 | 6 | 发现一项不符合规定，扣6分。 |  |  |
| 9 | 消防安全保障（含安全通道检查，灭火器检查，防火巡查等）。 | 6 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 10 | 按规定安全有序组织消防演练（含微型消防站队员的培训、演练） | 5 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 11 | 日常管理 | 办公室物品摆放有序、卫生整洁、资料整齐、无功夫茶具等。 | 5 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 12 | 门卫室、岗亭卫生整洁有序，严禁吸烟等。 | 5 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 13 | 门楼更衣室张贴制度规定，整洁有序，按规定管理等。 | 5 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 14 | 其他情况。 | 5 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 15 | 台账管理 | 保安巡逻记录、外来访客登记、监控记录、消防记录、防台防汛等台账清楚，有明确应急方案、预案、总结、整改。 | 6 | 发现一项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 16 | 仓库管理 | 仓库环境整洁、物料有序、分类摆放，品名标识准确。 | 6 | 发现一项不符合规定，扣3分。 |  |  |
| 17 | 物料按需申购、严格按规定验收入库、索票索证，剩余物料要及时重新入库、始终做到账物一致。 | 6 | 发现一项不符合规定，扣3分。 |  |  |
| 18 | 按需领用，严格遵守“先进先出”的仓库管理原则，及时盘存，防止物料积压过期。 | 8 | 发现一项不符合规定，扣3分。 |  |  |
| 合计 | | | | |  |  |

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，中标人提供相应服务，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）、企业管理费、管理酬金和税金等。

13.2本项目一招三年，投标总价为第一年费用。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，可对每一年度的投标报价做适当的递增。

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，**后几年合同价，按照当年度核定的工作内容，参照实际中标价格确定。**

13.6 投标报价组成表

投标报价包括直接人工费、企业管理费、管理酬金和税金等四项。各项费用的报价及说明如下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | | | **要 求** | **备注** |
| 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。  员工的基本工资标准不得低于本市最新一年度（以投标截止期为准）职工最低工资标准。 |  |
| 工作午餐费 | 每人每餐8元（按每年264天，每天1餐计算）。 |  |
| 服装费 | 单位统一购置，员工工作时须统一穿着。 |  |
| 社会保险费 | 按国家及上海市规定计取。其中社会保险费包含养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险、工伤保险共五项费用。 | 中标人应为员工如实申报缴纳社保金和公积金，遵守国家及上海市规定，按实缴纳。采购人有权抽查员工社保金、公积金缴纳的实际情况，对因各种原因未缴纳社保金和公积金的，采购人有权收回积存费用。 |
| 公积金 | 按国家及上海市规定计取。 |
| 福利费 | 包括高温费（每年4个月）和劳防用品费等。 |  |
| 2 | 企业管理费 | | 按服务费总额的%计取 (自行报价) 。 |  |
| 3 | 管理酬金 | | 按（1+2）的%计取(自行报价)。 |  |
| 4 | 税金 | | 按国家及上海市规定缴纳。 |  |
| 5 | 合计 | |  |  |

**备注：投标人应按照服务项目的特点和性质，分项说明并计算出本项目范围内各人员（管理岗位、其他岗位）费用的组成。成本测算和列项要求完整、成本分析依据充分，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 本项目各包件只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

14.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

14.4 经评标委员会审定，投标报价存在下列情形之一的，该投标文件作无效标处理：

14.4.1 对岗位设置一览表中的岗位配置数进行缩减的；

14.4.2 投标报价和技术方案明显不相符的；

14.4.3 投标报价中员工的基本工资低于本市职工最新的最低工资标准的。

五、政府采购政策

**15 促进中小企业发展**

15.1中小企业（指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外，符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。下同）。按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应按要求准确、完整提供《中小企业声明函》（具体格式见“磋商文件格式”），反之，视作非中、小微企业。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。