**一、说明**

**1 总则**

1.1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

1.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

1.3 投标人在投标前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4 投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，自收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起10日内，以书面形式提出，并附相关证据。

1.5 本项目若涉及保安服务内容，根据《保安服务管理条例》（国务院令第564号）第十四条规定，中标人应当自开始保安服务之日起30日内，向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

1.6 本项目若涉及餐饮服务内容，则应满足以下条件：

1.6.1 投标人应按许可范围依法经营；如为学校餐饮采购项目，投标人应具有食品经营方面的资格（资质）。

1.6.2 中标人需负责与有关部门和单位协调，协助配合采购人办理与餐饮服务相关的项目申报、审批、核准、备案许可等手续，为采购人的餐饮服务提供必要的工作条件。

1.7 投标人需在投标文件中承诺，如之前在岗的工作人员经考评符合上岗要求的，原则上应继续留用。

★1.8 投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。

**包件1：上海市浦东新区康桥社区卫生服务中心保安服务**

**二、项目概况**

**2 包名称**

包名称：上海市浦东新区康桥社区卫生服务中心保安服务

**3 物业基本情况**

物业类型：医院

详细地址：康桥总部：上海市浦东新区康桥镇康弘路565号。

西康分中心：上海市浦东新区康桥镇浦三路5028号。

横沔分中心：上海市浦东新区康桥镇拯安路58号。

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

上海市浦东新区康桥社区卫生服务中心（含分中心）为辖区提供预防、保健、医疗、康复、健康教育、计划生育六位一体服务。

4.2 项目招标范围及内容

上海市浦东新区康桥社区卫生服务中心保安服务，主要包括门卫管理、治安管理、车辆管理、监控管理等。

4.3 本项目服务期限：本项目一招三年，合同一年一签。第一年服务期满，经采购人考核合格后，双方可以续签合同，服务期限具体起始时间以合同签订日期为准。

**5 承包方式**

5.1 依照本项目的招标范围和内容，中标人以**“清包”**方式实施服务管理承包。“清包”的含义指：采购人按双方约定的服务人数，每月向中标人支付管理服务费。项目过程中所发生的水电气等能耗，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3年有效，在承包期限内，项目经费合同需逐年签订。采购人每年度对中标人的工作进行考核，考核通过的，双方续签下一年度合同。如中标人年度考核未通过，双方不再续签下一年度合同。**

**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 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。

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，每季度末，采购人根据当季度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**

8.1 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：

8.1.1 《物业管理条例》中华人民共和国国国务院令第379号；

8.1.2 《物业服务定价成本监审办法（试行）》发改价格（2007）2285号；

8.1.3 《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）；

8.1.4 《上海市食品安全条例》(上海市人民代表大会公告第18号)

8.1.5 《上海市物业管理行业规范》（沪房地资物[2001]0035号）。

8.2 预算单位（使用单位）的现场实际情况；

8.3 本项目招标文件、实施单位投标文件和双方确认的其他相关文件等。

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 | 区域 | 岗位名称 | 岗位数 | 说明 | 工作内容 |
| 1 | 康桥总部 | 门岗兼监控岗 | 2 | 24小时制 | 负责医院出入口的安全管理、安全秩序维护；负责日夜间突发事件的应急处置等 |
| 2 | 西康分中心 | 门岗 | 1 | 24小时制 | 负责医院出入口的安全管理、安全秩序维护；负责日夜间突发事件的应急处置等 |
| 3 | 横沔分中心 | 门岗 | 1 | 24小时制 | 负责医院出入口的安全管理、安全秩序维护；负责日夜间突发事件的应急处置等 |
| 总计 |  | 4 |  |  |

**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、此次招标上海市浦东新区康桥社区卫生服务中心保安服务项目以岗位清算，共计4个岗位数，工作日程根据医院具体需求（请见岗位设置一览表），投标人在本次投标报价中应充分考虑岗位/人数配比（如岗位换休、请假、就餐等其他可能离开岗位的情况，以及充分考量法定工作时长等因素）适配足够数量保安队员以满足岗位需求。**

**9.2 服务内容及工作要求**

**9.2.1 总体要求**

（1）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，并在规定的权限内提供服务。

（2）严格遵守院方的相关规定制度及规定，严格把关，保障医院内正常的医、教、研工作秩序，制止任何影响、破坏医院秩序及环境的行为，树立良好的保安窗口服务形象，做好保安工作。

（3）为本项目提供优质的保安服务，在行使职能过程中，如果出现纠纷或其他突发事件，应按照规定的程序进行协调和处理；如果处理不成，应及时向院方报告。

（4）针对本项目建立的各项规章制度应符合法律、法规的要求，在实施前要向院方报备，院方有审核权。

（5）在处理特殊事件、紧急或突发事故时院方对所辖区内的保安服务人员有直接指挥权。

（6）对所录用人员要进行审核，确保无犯罪记录。

（7）保安员要按岗位要求统一着装、言行规范、注意仪容仪表、公众形象。

**9.2.2 人员及设备**

**9.2.2.1 保安人员配备要求**

（1）男性，身体健康，相貌端正，仪表大方，无传染疾病，有3年及以上相关工作经验。

（2）保安员须持证上岗、监控岗须持有消防设施操作员证。包括并不限于公安部门颁发的国家保安员证以及其他按照国家法律法规或行业标准需要具备的专业技术证书或上岗证书。

（3）政治素质要求：坚决拥护党的线路、方针、政策；尊重领导、服从安排、听从指挥；爱岗敬业、恪尽职守、遵纪守法、文明执勤，无违法犯罪记录；敢于同违法犯罪现象作斗争。

（4）业务技能要求：具备相关法律法规知识及保安知识和消防知识，熟悉掌握消防、治安相应技能，熟练掌握灭火器等消防救援器材操作应用。

**9.2.2.2 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 | √ |  | 门卫室 |
| 2 | 办公设施设备 | √ |  | 如办公桌椅等 |
| 3 | 安防设备 | √ |  | 如消控设备、监控设备等 |
| 4 | 安保设施 | √ |  | 如隔离带、警戒线、警示锥等 |
| 5 | 保安员工作装备及用品 |  | √ | 如防暴靴、防暴叉等 |

**9.2.3 具体服务要求**

**9.2.3.1 门卫管理**

（1）服务范围：负责医院出入口的安全管理，包含但不限于管理人员、车辆、物品的出入；主动问询并接待来访人员；严格控制大件物品进出门；严禁推销、拾荒、发小广告等闲杂人员进入。

（2）总体要求：投标人须按照采购人相关规定，设置24小时值班岗。

（3）人员要求：具备相应岗位的上岗证书，有3年以上保安工作经验。

（4）工作职责：负责区域内的安全秩序维护。

**9.2.3.2 治安管理**

（1）服务范围：负责医院门急诊等区域安全管理，维护采购人的正常医疗工作秩序，做好“四防”管理。根据采购人要求对人员、车辆、物品的出入进行严格管理，严禁推销或拾荒等闲杂人员进入；管辖范围内出现可疑人员，礼貌查问；严格执行采购人有关对物品出入管理规章制度，凡出门的大件物品（私人生活用品除外）一律凭物品出门证出门，执勤队员必须根据出门证注明物品种类进行核查，相符后放行并收缴物品出门证归档备案；遇有聚众闹事、寻衅滋事、偷盗、抢劫、行凶、纵火等违法犯罪活动时应立即启动应急预案，并向公安机关和采购人报告，协助迅速平息事件，把损失降到最低限度；协助采购人和公安部门对各类突发事件进行预防与处理。

（2）总体要求：投标人须按照采购人相关规定，设置巡查岗位，落实工作要求。

（3）人员要求：具备相应岗位的上岗证书，宜有3年以上保安工作经验。

（4）工作职责：

①负责区域内的秩序维护；

②如遇突发情况及时汇报主管协同处理，并做好记录；

**9.2.3.3 车辆管理**

（1）服务范围：对进出医院的车辆进行停放管理，做好停车场车辆管理工作，提供安全有序、文明礼貌、专业的车辆停放管理服务；车辆进入管理区域后，应引导车辆停放。出现有固定车位而任意停放、不按规定任意停放、占用消防通道停车等情况时，应及时劝阻；车辆进入停车位停放时，应验证车况，查看车辆是否有损坏，车窗是否已关闭，是否有贵重物品遗留车内等，必要时立刻与车主沟通并做好记录，避免出现法律纠纷；定期巡视，确保停车场、停车库的设施设备保持安全完好、整洁。

（2）总体要求：投标人须按照采购人相关规定，设置岗位，落实工作要求。

（3）人员要求：具备相应岗位的上岗证书，宜有3年以上保安工作经验。

（4）工作职责：

①负责对采购人进出医院车辆的停放指引，做好停车区域车辆管理工作，提供安全有序、文明礼貌、专业的车辆停放管理服务。出现有固定车位而任意停放、不按规定任意停放、占用消防通道停车等情况时，应及时劝阻；

②阻止“黑救护车”等进入医院；

③定期巡视，确保停车区域的设施设备保持安全完好、整洁。

**9.2.3.4 消防、监控管理**

（1）服务范围：建立健全消防责任制，对全体员工定期进行消防培训，使之掌握基本消防技能；消防监控室实行24小时值班制度，记录齐全；消防设备设施定期巡视，巡视记录规范完整，发现问题及时报告采购人并向专业单位报修；制定火警事故及其他应急情况处理预案，保证应急疏散通道畅通无阻；杜绝火灾隐患和无火灾事故；积极配和采购人完成消防设施设备的验收事项；遇有火情或自然灾害时，执勤人员应判断事态阶段，启动应急预案（果断处置、组织疏散人员），并同时拨打119、110等相关部门组织抢救。

（2）总体要求：投标人须按照采购人相关规定设置岗位，具备上海市消防设施操作员证。

（3）人员要求：具备相应岗位的上岗证书，宜有3年以上保安工作经验，有医院类似工作经验。

（4）工作职责：

①按照采购人工作需求合理排班，建立完善值班值守工作要求，随时响应配合采购人的工作要求，及时赶赴现场处置突发事件，维护好医疗秩序；

②突发事件管理：遇有聚众闹事、寻衅滋事、偷盗、抢劫、行凶、纵火等违法犯罪活动时应立即启动应急预案，并向公安机关和采购人报告，协助迅速平息事件，把损失降到最低限度；发生医疗纠纷时，全力保护医务人员的人身安全。

**9.2.4 夜间管理具体要求：**

严格执行安全防范巡视检查的有关规定，定时对整个管理区域进行巡逻检查，如发现可疑情况，在处置的同时及时报告。按规定时间填写巡视记录（如消防通道、消防设施、消防器材、重要部位等）；随时坚守大门并与监控中心结合，发现情况及时赶赴现场处置应急事故，维护好采购人的办公秩序。执勤队员必须树立高度的责任心，在巡查过程中，要注意观察，决不放过任何可疑人员和可疑之处，发现异常情况应及时报告同时记录在案。

**10 安全文明作业要求和应急处置要求**

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

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

（3）中标人在提供物业服务时，如岗位涉及维护修理等工作，其负责人应具有专业证书，服务人员必须持证上岗。中标人对其提供服务的人员的人身安全负责，对采购方、第三方的人身安全和财产安全负责。

（4）中标人在提供物业服务时必须保护好服务区域内的环境和原有建筑、装饰与设施，保证环境和原有建筑、装饰与设施完好。

（5）各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的安全文明施工措施。

（6）建立突发事件应急处置方案，定期开展防灾防火应急疏散演练，并做好相应记录。

**11 考核管理办法和要求**

11.1 考核形式：采购人相关部门每季度对中标人执勤人员的出勤在位情况、仪态仪表、组织及岗位纪律等，进行巡视检查，如发现问题，记录发生事件，进行奖、扣分。考核采用百分制扣分方法，采购人相关部门根据实际需要有权在服务期限内对中标人的工作进行测评和考核，测评和考核内容及标准（详见附表），测评和考核成绩作为支付合同价款的依据。

11.2 考核标准：依据考核结果，按得分高低分为好、较好、及格、差四个等级。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核单位** | **考核分** | **评分依据** | **等级** |
| 采购人 | 90分以上 | 1.全年安保无安全事故；2.设施设备常年保持良好运行，无责任事故；3.服务达到管理服务承诺及质量保证措施；4.客户满意度达到≥90%以上； | 好 |
| 80分～89分 | 1.全年安保无责任安全事故；2.设施设备常年保持良好运行，无大的责任事故；3.服务基本达到管理服务承诺及质量保证措施；4.客户满意度达到≥85%以上； | 较好 |
| 70分～79分 | 1.全年安保无较大安全事故；2.设施设备常年保持较好运行，无重大责任事故；3.服务部分达到管理服务承诺及质量保证措施；4.客户满意度达到≥75%以上； | 及格 |
| 70分以下 | 1.全年安保发生一起以上重大事故；2.设施设备经常出现故障，出现责任事故；3.服务未达到管理服务承诺及质量保证措施；4.客户满意度达到≥70%以下； | 差 |

11.3 奖惩措施：

11.3.1 每季度考核等级结果是“好”的，支付当季度合同费用的100%。

11.3.2 每季度考核等级结果是“较好”的，支付当季度合同费用的70%。

11.3.3 每季度考核等级结果是“及格”的，支付当季度合同费用的40%

11.3.4 每季度考核等级结果是“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中标人承担。

四、投标报价须知

**12 投标报价依据**

12.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、工作量清单、项目现场条件等。

12.2 招标文件明确的服务范围、服务内容、服务期限、服务质量要求、售后服务、管理要求与服务标准及考核要求等。

12.3 岗位设置一览表说明

12.3.1 岗位设置一览表应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

12.3.2 采购人提供的**岗位设置一览表**是依照采购需求测算出的**各岗位最低配置要求**，与最终的实际履约可能存在小的出入，各投标人应自行认真踏勘现场，了解招标需求。投标人如发现**该表**和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件或补充文件予以更正，否则，投标人不得**对岗位设置一览表中的岗位类别和数量进行缩减**。

**13 投标报价内容**

13.1 依据本项目的招标范围和内容，中标人提供物业管理服务，其投标报价应包括管理费、人工、材料等费用。

13.2 除投标需求中另有说明外，本项目投标报价（即投标总价）应包括招标文件承包范围内的全部工作内容，以及为完成项目服务内容与要求而发生的辅助性、配合性的相关费用，并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。

13.3 投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价，投标人没有填写单价和合计价的项目将被认为此项目所涉及的全部费用已包含在其他相关项目及投标总价中。

13.4 投标人应考虑本项目可能存在的其他任何风险因素，包括政策性调价、人工和材料成本增涨、因设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等。

13.5 投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写开标一览表及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格构成等。

投标人只需在《开标一览表》中报出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

| **项目** | **要求** | **分项报价** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 人员费用 | 含工资、社会保险和按规定提取的福利费 |  |  |
| 2 | 办公费用 | 项目服务过程中产生的相关办公费，包括但不限于保安工具材料费 |  |  |
| 3 | 其他（如有） | 投标人认为本表中未能包括的其他必要费用 |  |  |
| 4 | 利润 | 按（1+2+3）的%计取 |  |  |
| 5 | 税金 | 按国家及上海市规定缴纳 |  |  |
| 投标总价 |  |  |

备注：投标人应按照服务项目的特点和性质，分项说明并计算出本项目范围内各人员费用的组成。成本测算和列项要求完整、成本分析依据充分，人员、材料经费测算合理。

**14 投标报价控制性条款**

14.1 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各年度或各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

14.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

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

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

14.4.1 对岗位设置一览表中的岗位配置数进行缩减的；

14.4.2 投标报价和技术方案明显不相符的。

**包件2：上海市浦东新区康桥社区卫生服务中心物业管理**

二、项目概况

**2 包名称**

包名称：上海市浦东新区康桥社区卫生服务中心物业管理

**3 物业基本情况**

物业类型：医院

详细地址：康桥总部：上海市浦东新区康桥镇康弘路565号。

西康分中心：上海市浦东新区康桥镇浦三路5028号。

横沔分中心：上海市浦东新区康桥镇拯安路58号。

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

上海市浦东新区康桥社区卫生服务中心（含分中心）为辖区提供预防、保健、医疗、康复、健康教育、计划生育六位一体服务。

4.2 项目招标范围及内容

上海市浦东新区康桥社区卫生服务中心物业管理，主要包括综合管理、保洁服务、维修服务、食堂管理及绿化养护服务等。

4.3 本项目服务期限：本项目一招三年，合同一年一签。第一年服务期满，经采购人考核合格后，双方可以续签合同，服务期限具体起始时间以合同签订日期为准。

**5 承包方式**

5.1 依照本项目的招标范围和内容，中标人以**“清包”**方式实施服务管理承包。“清包”的含义指：采购人按双方约定的服务人数，每季度末，采购人根据当季度考核结果支付相应的合同款项。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。

| 序号 | 内容 | 提供方 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- |
| 采购人 | 供应商 |
| 1 | 公用水电 | √ |  | 包括空调、清洁卫生、生活等各类用水；服务公司办公等各类用电 |
| 2 | 各类垃圾桶 | √ |  | 包括生活垃圾、垃圾桶。 |
| 3 | 垃圾袋 |  | √ | 各类垃圾袋（不包含医废垃圾袋）。 |
|  | 垃圾袋 | √ |  | 医废垃圾袋。 |
| 4 | 办公用房 | √ |  | 包括仓库用房。 |
| 5 | 办公设备耗材和办公家具等 | √ |  | 包括电脑等办公设备和耗材等办公用品以及员工更衣柜等。 |
|  | 办公用品 |  | √ | 包括纸张、文具等。 |
| 6 | 人员装备（对讲机） | √ |  | 包括对讲机公共频道占用费及维修费用等。 |
| 7 | 专业设备 | √ |  | 包括专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、（地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、垃圾车、高压水枪、榨水器、不锈钢桶等。） |
| 8 | 维修材料 | √ |  | 各类设施设备维修所需的材料，包含维修工具。 |
| 9 | 保洁清洁剂及耗材等 |  | √ | 包括环境保洁所需的清洁、洗涤药剂，垃圾袋、各类清洁剂、抹布等（耗材品质需可靠有保证）。 |
| 10 | 保洁设备及工具等 | √ |  | 保洁车、各类清洁机械（或工具）、各类警示牌等。 |
| 11 | 食堂 |  | √ | 食材（由采购平台采购）、调料等（食堂工作所需食品原料等由中标人提供，食堂由中标人经营，盈亏属于中标人，就餐收费，医院工作人员一律采取刷卡结算。） |
| 12 | 燃气 | √ |  | 食堂燃气 |

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3年有效，在承包期限内，项目经费合同需逐年签订。采购人每年度对中标人的工作进行考核，考核通过的，双方续签下一年度合同。如中标人年度考核未通过，双方不再续签下一年度合同。

**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 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。

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，每季度末，采购人根据当季度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**

8.1 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：

8.1.1 《物业管理条例》中华人民共和国国国务院令第379号；

8.1.2 《物业服务定价成本监审办法（试行）》发改价格（2007）2285号；

8.1.3 《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）；

8.1.4 《上海市食品安全条例》(上海市人民代表大会公告第18号)

8.1.5 《上海市物业管理行业规范》（沪房地资物[2001]0035号）。

8.2 预算单位（使用单位）的现场实际情况；

8.3 本项目招标文件、实施单位投标文件和双方确认的其他相关文件等。

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**

本项目共配置岗位22个（最低配置数），在投标文件中提供项目经理的拟配人选及其简介，其他员工由投标人在实际服务过程中提供符合采购人要求的人员，采购人有权对员工的工作进行检查、监督、考核，对不职称的员工提出批评、教育，屡教不改者，采购人有权随时提出更换。对聘用人员要求：有工作经验，作风正派，有较强的责任心和服务意识。

岗位配置如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **最低岗位配置数** | **工作内容** | **工作时间** |
| **康桥总部** |
| 1 | 项目经理 | 1 | 负责全院物业所有事务性工作、积极配合医院的各项工作 | 8小时制，每周5天 |
| 2 | 保洁 | 1 | 1楼门诊大厅、外场保洁及室外绿化养护工作 | 6.5小时制，每周6天 |
| 3 | 保洁 | 1 | 2-3楼层面保洁 | 6.5小时制，每周6天 |
| 4 | 保洁 | 1 | 4-5楼层面保洁 | 6.5小时制，每周6天 |
| 5 | 保洁 | 1 | 6-7楼层面保洁 | 6.5小时制，每周6天 |
| 6 | 保洁 | 1 | 8-9楼层面保洁 | 6.5小时制，每周6天 |
| 7 | 保洁/医废 | 1 | 医废、儿保保洁 | 6.5小时制，每周6天 |
| 8 | 维修工 | 1 | 负责康桥总部和横沔分中心接报维修，维保巡视。 | 8小时制，每周5天 |
| 9 | 工勤人员 | 1 | 根据采购人安排及时完成工作及任务 | 8小时制，每周5天 |
| 10 | 厨师 | 1 | 负责全院午餐供应、食品采购及台账记录等工作，具有健康证 | 6.5小时制，每周6天 |
| 11 | 厨工 | 3 | 负责切配、食堂环境清洁等工作，具有健康证 | 6.5小时制，每周6天 |
| **西康分中心** |
| 12 | 项目经理 | 1 | 负责全院物业所有事务性工作、积极配合医院的各项工作 | 8小时制，每周5天 |
| 13 | 保洁 | 1 | 1楼门诊大厅及外场保洁及室外绿化养护工作 | 6.5小时制，每周6天 |
| 14 | 保洁 | 1 | 2-3楼层面保洁 | 6.5小时制，每周6天 |
| 15 | 保洁 | 1 | 4-5楼层面保洁 | 6.5小时制，每周6天 |
| 16 | 保洁/医废 | 1 | 医废、儿保保洁 | 6.5小时制，每周6天 |
| 17 | 维修工 | 1 | 负责院内接报维修，维保巡视 | 8小时制，每周5天 |
| 18 | 厨师 | 1 | 负责全院午餐供应及台账记录等工作，具有健康证 | 6.5小时制，每周6天 |
| 19 | 厨工 | 2 | 负责切配、食堂环境清洁等工作，具有健康证 | 6.5小时制，每周6天 |
| 合计 | 22 |  |

**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、项目经理应为投标人本单位正式员工，投标人在投标文件中提供截止投标日前6个月内任一月份的在职证明材料。**

**9.2 组织架构、管理制度及管理团队要求**

**9.2.1 组织架构**

**9.3 各岗位具体服务要求**

**9.3.1 项目经理**

（1）工作职责：全面负责物业的综合管理工作。

（2）总体要求：熟悉行业标准及相关法律法规，具有良好的综合素质，擅长沟通和协调，有较强的组织管理能力。

（3）工作时间要求：详见岗位配置表。

（4）人员自身要求：熟悉医院物业管理服务专业知识及相关的法律法规，具有良好的综合素质，擅长沟通和协调，有较强的组织管理能力，有较强的文字功底。

（5）其它要求：有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律。

**9.3.2 保洁员**

9.3.2.1 总体要求

（1）有相关工作经验，经过公司组织的相关专业岗位培训，成绩优良。

（2）身体健康、作风正派、有较强的工作责任和服务意识。

9.3.2.2 工作职责

（1）在上级的指导下开展工作，自觉遵守公司及医院的各项规章制度。

（2）服从分工，按规定标准和操作规程，保质保量地完成本区域的保洁服务工作。

（3）妥善保管保洁材料、工具，节约资源，爱护工具。

（4）完成上级交办的其他任务。

9.3.2.3 工作时间要求：详见岗位配置表。

9.3.2.4 各工作点具体工作要求

公共环境保洁：大门、岗亭、广场、地面、绿化带、大厅、走廊、门窗、柱面、墙壁、楼梯、各种招牌、指示牌、消防箱、开关表面、各种扶手、宣传栏、卫生间、楼顶、棚顶、飘台。

临床科室保洁：各临床科室、办公室、治疗室及补液柜架、护士站桌椅、病房病床、床头柜、输液架、空调风口、卫生间。

非临床科室、办公区保洁：诊疗室、值班室、候诊室、办公室、会议室、茶水间、清洁间、各类桌椅柜架、空调风口、卫生间。

垃圾管理：做好医院生活垃圾分类及医疗废弃物收集、转运至暂存点，垃圾中转房保洁。生活垃圾、医疗废弃物处置以及费用由医院负责。

服务标准：

严格执行医院消毒隔离相关规定，严格区分清洁区、半污染区和污染区，保洁工具按区域摆放，保洁员做好个人防护。

外环境地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标识、标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍；绿化带内无杂物。

大厅、公共通道、楼内各科室、办公室地面干净、无污渍、有光泽，保持地面材质的原貌；门框、窗框、窗台表面光亮、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、灯具、中央空调风口干净、无污渍、无蛛网。

楼梯及楼梯间踏步表面干净无污渍，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。

卫生间地面干净，无污渍、无积水，墙面、隔断无污渍，镜子、台盆无污渍、水渍，便器表面干净、无污渍、有光泽，天花板、灯具、风口干净、无污渍、无蛛网，卫生间无明显异味。

茶水间及清洁间地面干净、无杂物、无积水，地垫摆放干净整齐，台面无水渍、污物，墙面干净无污渍，天花板干净无蛛网，各种物品表面干净，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

消防栓、消防箱、报警器、监控探头、门警器、插座、开关等各类公共设施表面干净、无灰尘、无污渍。

垃圾箱、果皮箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍，桶内垃圾不应超过2/3，内胆定时清洁消毒，烟灰缸内烟头及时清理。垃圾中转房地面无散落垃圾、无污水外溢、房内无明显异味、垃圾袋装并摆放整齐，垃圾房定时清洁消毒。

**【出入口、大厅的保洁】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **保洁时间** | **保洁质量检查标准** |
| 楼级、地台 | 每日保洁2次 | 无灰尘、无污渍、无垃圾 |
| 大厅柱面、墙面、地坪 | 随时保洁 | 地砖及大理石等无脚印、无污渍、无痰迹、无拉圾、面光亮有倒影 |
| 走廊 | 随时保洁 | 地砖及大理石等无脚印、无污渍、无痰迹、无拉圾、面光亮有倒影 |
| 玻璃门、窗 | 每周保洁1次 | 光亮干净、无灰尘、无印渍 |
| 护士站 | 每日保洁1次 | 无灰尘、无污渍、无杂物 |
| 挂号收费、取药处 | 随时保洁 | 无灰尘、无污渍、无杂物 |
| 标识、标牌 | 每日保洁1次 | 字迹清楚、面光亮保洁 |
| 花盆、盆景 | 每日保洁1次 | 盆体表面光亮保洁，盆内无烟蒂、杂物 |

**【诊室、办公室、会议室、休息室、接待室的保洁】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **保洁时间** | **保洁质量检查标准** |
| 门、窗台、扶手、桌椅 | 每天保洁1次 | 无灰尘、无污迹、无杂物 |
| 玻璃窗 | 每周保洁1次 | 光亮干净、无灰尘、无印渍 |
| 墙面、墙角、踢脚线 | 每天保洁1次 | 无灰尘、无污迹 |
| 地面、地毯 | 每天保洁2次 | 无灰尘、无污迹、无杂物 |
| 室内空间 | 每天开窗通风 | 空气流通、清新 |
| 天花板、排风口 | 每周保洁1次 | 无灰尘、蜘蛛网 |

**【病房、病房辅助用房的保洁】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **保洁时间** | **保洁质量检查标准** |
| 病房门、墙面、台面、病床（不包括被褥）、床头柜、椅子、沙发、灯座及室内卫生间等附属设施 | 每日保洁≥1次 | 光亮、整洁、无灰尘、无损坏 |
| 玻璃窗 | 每周保洁1次 | 光亮干净、无灰尘、无印渍 |
| 病房辅助用房 | 每日保洁1次 | 无灰尘、无污渍、无杂物 |
| 病房走道 | 随时保洁 | 无脚印、无污渍、无痰迹、无垃圾 |
| 护士站 | 每日保洁1次 | 无灰尘、无污渍、无杂物 |
| 标识、标牌 | 每日保洁1次 | 字迹清楚、面光亮保洁 |

**【公共区域、监控探头、消防设施的保洁】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **保洁时间** | **保洁质量检查标准** |
| 室外场地、道路 | 随时保洁 | 无污渍、痰迹、果壳、树枝叶、垃圾等 |
| 走廊、过道 | 随时保洁 | 无积灰、无污渍、水迹、脚印 |
| 玻璃窗 | 每周保洁1次 | 光亮干净、无灰尘、无印渍 |
| 门、栏杆、扶手 | 每日保洁1次 | 无积灰、无污渍 |
| 室外标识 | 每日保洁1次 | 字迹清楚、面光亮保洁 |
| 垃圾箱、不锈钢痰盂 | 每天清洗1次 | 表面清洁光亮、箱内弃物及时清倒，盂口无痰迹，烟蒂不超过6个 |
| 大花盆、盆景 | 每天保洁1次 | 盆体表面光亮保洁，盆内无烟蒂、杂物 |
| 天花板、排风口 | 每周保洁1次 | 无灰尘、蜘蛛网 |
| 照明灯及附属设备 | 每周保洁1次 | 无灰尘、无污迹 |
| 录像监控探头 | 每周保洁1次 | 外壳无灰尘、污渍、水迹 |
| 消防栓、消防箱、报警器、门警器、插座、开关等 | 每天保洁1次 | 外表无灰尘、污渍，箱内无积灰 |

**【卫生间的保洁】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **保洁时间** | **保洁质量检查标准** |
| 门、窗台、墙面 | 每天保洁1次 | 干净、整洁、明亮、无灰尘、无污迹 |
| 玻璃窗 | 每周保洁1次 | 光亮干净、无灰尘、无印渍 |
| 室内地面、空间 | 每天湿拖2次，巡回保洁 | 干燥、无异味、无脚印、水渍、头发等杂物 |
| 所有隔屏板 | 每天保洁1次 | 无灰尘、无污迹、水迹 |
| 各类便器、马桶、水斗、台面、台盆、镜面、水龙头 | 每2小时保洁1次 | 清洁、干净、无污迹、无污垢、无异味、污水管及下水道畅通 |
| 手纸篓 | 每天保洁2次 | 清理、刷洗干净 |
| 天花、出风口、灯具、墙角 | 每周保洁1次 | 无灰尘、蜘蛛网 |

**【配膳间、茶水间的保洁】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **保洁时间** | **保洁质量检查标准** |
| 门、柜、墙面 | 每天保洁1次 | 无灰尘、无污迹 |
| 玻璃窗 | 每周保洁1次 | 光亮干净、无灰尘、无印渍 |
| 室内地面、空间 | 每天湿拖2次，巡回保洁 | 干燥、无异味、无脚印、水渍、头发等杂物 |
| 开水箱外壳 | 每天保洁2次 | 无灰尘、污迹 |
| 打水台面、槽内 | 每天保洁2次 | 无积水、无杂物 |
| 垃圾桶 | 每天保洁2次 | 清理、刷洗干净 |
| 溢水口、下水道入口 | 每天保洁1次 | 无积水、无污迹 |
| 天花、出风口、灯具、墙角 | 每周保洁1次 | 无灰尘、蜘蛛网 |

**【楼梯间、消防通道的保洁】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **保洁时间** | **保洁质量检查标准** |
| 楼梯台阶、扶手、栏杆、踢脚线、横档 | 每天保洁1次 | 无灰尘、无泥土、无杂物 |
| 通道门、门玻璃、门框 | 每天保洁1次 | 无灰尘、污迹 |
| 花卉盆景 | 每天保洁1次 | 盆体表面光亮保洁、盆内无烟蒂 |
| 室内空间 | 每天开窗通风 | 空气流通、清新 |
| 照明及附属设备 | 每周保洁1次 | 无灰尘、污迹 |
| 墙面、天花板 | 每周保洁1次 | 无积灰、污迹、蜘蛛网 |

**【外环境的保洁】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **保洁时间** | **保洁质量检查标准** |
| 清扫地面垃圾、树叶等 | 随时保洁 | 无瓜果皮壳、纸屑等杂物、无积水无烟蒂、无污渍 |
| 标志、指示牌 | 随时保洁 | 干净、无积灰、无污迹、无乱张贴 |
| 绿化带、花坛 | 随时保洁 | 无枯叶、无杂物、无杂草 |
| 路灯等照明设施 | 每月保洁1次 | 无灰尘、无污迹、透光度好 |
| 连廊、自行车停放处雨棚清洗 | 每月保洁1次 | 无杂物、无污渍 |
| 明沟、窨井 | 每周保洁1次 | 无积水、异味、杂草、杂物 |

**【垃圾房】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **保洁时间** | **保洁质量检查标准** |
| 地面、墙面 | 每天保洁2次 | 干净、干燥、无异味、无污迹、无粘附物、无散落垃圾、无污水外溢 |
| 天花板、灯具、排风口 | 每月用高尘扫保洁1次 | 无蛛网积灰 |
| 垃圾桶、垃圾箱、果皮箱 | 每天保洁2次 | 表面无污迹；桶内垃圾不超过2/3；冲洗空桶内壁、无异味 |
| 垃圾袋 | 每天保洁2次 | 垃圾袋装化，桶内垃圾不满溢，盖好垃圾桶盖 |
| 垃圾房内部及周围5米内消毒 | 每周保洁1次 | 消毒彻底、无遗漏；无积水、垃圾、污物、异味 |

**9.3.3 维修工**

9.3.3.1 工作职责：负责医院水电维修工作，包括各用电终端的开关、插座、照明设备的维修，终端供水的维修，太阳能设备的运行、电加热设备的运行等。

9.3.3.2 总体要求：有耐心，有责任心，及时完成本职工作以及听从上级安排的其他工作。

9.3.3.3 工作时间要求：详见岗位配置表。

9.3.3.4 具体工作要求

维修服务：协助院方和专业单位做好水、电等各类设备设施的日常运行及维保，并做好其它小修工作。设备设施及建筑物专业维保项目由院方委托第三方专业单位承担，相关费用不纳入招标范围，物业负责对此类项目进行监督管理，有义务配合并协助专业单位工作。日常维修工具、材料、零配件由物业根据实际情况向院方申领，相关费用不纳入招标范围。

（1）供电系统：

①保证24小时正常运行，出现故障，立即排除。

②限电、停电按规定提前通知用户。

③配电室管理严格按国家标准操作运行。

④各开关仪表、指示灯完好，保持配电房地面及设备外表清洁。

⑤变配电巡视记录、人员进出登记记录规范完整。

（2）给排水系统

①定期巡检，配合专业单位做好给排水系统的维保工作，发现问题及时报修并有记录。

②设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏。

③所有排水系统通畅，汛期道路无积水，楼内、地下室及车库无积水、浸泡发生。

④加强用水管理，用水有计划，按时抄录水表读数。发现异常，及时找出多用水的原因，及时整改。

（3）弱电系统

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

（4）建筑物的管理维护

①外观完好、整洁、美观。

②定期巡视养护屋面、外墙、道路、大厅、楼面、楼道等公共部位。

③各类标志、指示完好齐全，标识清晰，无剥落破损。

（5）消防系统

①配合专业单位做好消防系统的日常运行和维保工作，发现故障及时报修，确保状态良好。

②消防控制中心及消防系统配备齐全，完好无损，可随时启用。

③无火灾及其他安全隐患。

1. 空调系统：定期巡检，监督专业单位定期对空调进行维保，发现问题及时报修并有记录。
2. 电梯：定期巡检，监督专业单位定期电梯调进行维保，发现问题及时报修并有记录。

**9.3.4 工勤人员**

（1）工作职责：

①按采购人要求，及时完成所布置的任务。

②主动做好重大或突发事件的配合工作。

③临时性工作要在规定时间内完成并及时与采购人汇报完成进度。

（2）总体要求：有耐心，有责任心完成本职工作。

（3）工作时间要求：详见岗位配置表。

**9.3.5 厨师**

(1)工作职责：负责医院食堂包括食品采购、台账记录、午餐供应等。

(2)总体要求：

①有耐心，有责任心完成本职工作。

②做好餐饮留样工作：食品按品种分别盛放于清洗消毒后密闭专用容器内，在冷藏条件下存放48小时以上，每个品种留样不少于100g。

(3)工作时间要求：详见岗位配置表。

(4)人员自身要求：提供健康证。

**9.3.6 厨工**

(1)工作职责：负责配合厨师工作，做好厨房切配工作及环境清扫工作。

(2)总体要求：有耐心，有责任心完成本职工作。

(3)工作时间要求：详见岗位配置表。

(4)人员自身要求：提供健康证。

**9.3.7 绿化服务**

投标人安排专业技工对采购人绿化进行养护，对花坛、绿篱、树木等修剪。

（1）服务范围：大楼内公共场所常年绿色植物摆放和日常养护。室内花卉观植物摆放共计8盆。外场绿化养护，其中总部绿化养护面积为2216平方米，西康分中心绿化养护面积为1956.6平方米。

（2）总体要求：定期有专业人员巡查，保持植物良好长势，不出现枯萎缺水等现象；及时除草、除虫、修剪、施肥，保证绿化强壮，枝叶茂盛；所需绿色植物及养护费用，由中标人提供。

**室内摆绿清单及绿化绿化养护面积**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **区域** | **名称** | **数量** | **规格（cm）** | **备注** |
| 1 | 建筑外围绿化 | 绿化养护 | 4172.6㎡ | 中心2216㎡，西康分中心1956.6㎡ |  |
| 2 | 室内摆绿 | 中盆 | 8 | 60-80cm | 配盆 |

**9.4 相关保洁设备、工具、耗材、清洁剂等**

（1）保洁设备、工具包括但不限于：

保洁车、各类清洁机械（或工具）、各类警示牌等，根据现场需要合理配置。

（2）保洁材料消耗品、清洁剂：

采购人提供：医疗废物垃圾袋、消毒片、大盘纸等等。

供应商提供包括但不限于：垃圾袋、各类清洁剂、抹布等。

（3）以上设备工具、消耗品等，投标方须根据现场实际情况合理配置并相应调整。

**10 安全文明作业要求和应急处置要求**

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

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

（3）中标人在提供物业服务时，如岗位涉及维护修理等工作，其负责人应具有专业证书，服务人员必须持证上岗。中标人对其提供服务的人员的人身安全负责，对采购方、第三方的人身安全和财产安全负责。

（4）中标人在提供物业服务时必须保护好服务区域内的环境和原有建筑、装饰与设施，保证环境和原有建筑、装饰与设施完好。

（5）各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的安全文明施工措施。

（6）建立突发事件应急处置方案，定期开展防灾防火应急疏散演练，并做好相应记录。

**11 考核管理办法和要求**

11.1 考核形式：采购人相关部门每季度对中标人执勤人员的出勤在位情况、仪态仪表、组织及岗位纪律等，进行巡视检查，如发现问题，记录发生事件，进行奖、扣分。考核采用百分制扣分方法，采购人相关部门根据实际需要有权在服务期限内对中标人的工作进行测评和考核，测评和考核内容及标准（详见附表），测评和考核成绩作为支付合同价款的依据。

11.2 考核标准：依据考核结果，按得分高低分为好、较好、及格、差四个等级。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核单位** | **考核分** | **评分依据** | **等级** |
| 采购人 | 90分以上 | 1.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；2.设施设备常年保持良好运行，无责任事故；3.服务达到管理服务承诺及质量保证措施；4.食堂在食品安全、服务质量、卫生管理等方面超过标准水平；5.客户满意度达到≥90% 以上。 | 好 |
| 80分～89分 | 1.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；2.设施设备常年保持良好运行，无大的责任事故；3.服务基本达到管理服务承诺及质量保证措施；4.食堂在食品安全、服务质量、卫生管理等方面超过标准水平；5.客户满意度达到≥85% 以上。 | 较好 |
| 70分～79分 | 1.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；2.设施设备常年保持较好运行，无重大责任事故；3.服务部分达到管理服务承诺及质量保证措施；4.食堂在食品安全、服务质量、卫生管理等方面超过标准水平；5.客户满意度达到≥75% 以上。 | 及格 |
| 70分以下 | 1.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；2.设施设备经常出现故障，出现责任事故；3.服务未达到管理服务承诺及质量保证措施；4.食堂在食品安全、服务质量、卫生管理等方面被行政处罚；5.客户满意度达到≥70% 以下。 | 差 |

11.3 奖惩措施：

11.3.1 每季度考核等级结果是“好”的，支付当季度合同费用的100%。

11.3.2 每季度考核等级结果是“较好”的，支付当季度合同费用的70%。

11.3.3 每季度考核等级结果是“及格”的，支付考核当月合同费用的40%

11.3.4 每季度考核等级结果是“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中标人承担。

四、投标报价须知

**12 投标报价依据**

12.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、工作量清单、项目现场条件等。

12.2 招标文件明确的服务范围、服务内容、服务期限、服务质量要求、售后服务、管理要求与服务标准及考核要求等。

12.3 岗位设置一览表说明

12.3.1 岗位设置一览表应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

12.3.2 采购人提供的岗位设置一览表是依照采购需求测算出的各岗位最低配置要求，与最终的实际履约可能存在小的出入，各投标人应自行认真踏勘现场，了解招标需求。投标人如发现该表和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件或补充文件予以更正，否则，投标人不得对岗位设置一览表中的岗位类别和数量进行缩减。

**13 投标报价内容**

13.1 依据本项目的招标范围和内容，中标人提供物业管理服务，其投标报价应包括管理费、人工、材料等费用。

13.2 除投标需求中另有说明外，本项目投标报价（即投标总价）应包括招标文件承包范围内的全部工作内容，以及为完成项目服务内容与要求而发生的辅助性、配合性的相关费用，并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。

13.3 投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价，投标人没有填写单价和合计价的项目将被认为此项目所涉及的全部费用已包含在其他相关项目及投标总价中。

13.4 投标人应考虑本项目可能存在的其他任何风险因素，包括政策性调价、人工和材料成本增涨、因设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等。

13.5 投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写开标一览表及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格构成等。

投标人只需在《开标一览表》中报出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

| **项目** | **要求** | **分项报价** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 人员费用 | 含工资、社会保险和按规定提取的福利费 |  |  |
| 2 | 办公费用 | 包括办公设备等费用 |  |  |
| 3 | 材料费 | 包括保洁清洁剂、耗材、设备及工具等费用 |  |  |
| 4 | 绿化费 | 包括但不限于室内绿化盆栽、室外绿化养护等费用 |  |  |
| 5 | 其他（如有） | 投标人认为本表中未能包括的其他必要费用 |  |  |
| 6 | 利润 | 按（1+2+3+4+5）的%计取 |  |  |
| 7 | 税金 | 按国家及上海市规定缴纳 |  |  |
| 投标总价 |  |  |

备注：投标人应按照服务项目的特点和性质，分项说明并计算出本项目范围内各人员费用的组成。成本测算和列项要求完整、成本分析依据充分，人员、材料经费测算合理

**14 投标报价控制性条款**

14.1 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各年度或各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

14.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

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

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

14.4.1 对岗位设置一览表中的岗位配置数进行缩减的；

14.4.2 投标报价和技术方案明显不相符的；

五、政府采购政策

**15 促进中小企业发展**

**★**15.1 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，参加投标的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“投标文件格式”），反之，视作非中、小微企业，不具备参与投标资格。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中各方均应为中小企业，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**（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。