**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 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。

★1.7 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：浦东高行镇物业管理服务项目

**3物业基本情况**

物业类型：综合管理、日常设备维护管理、保洁服务、安保服务、会务服务等。。

1. 服务地址：区域一：高行镇行政办公中心（东靖路1801号及杨高北路3658号）

区域二：高行市民中心（新行路340号）

区域三：高行镇城运中心（新行路330号）

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

（1）区域一：高行镇行政办公中心（东靖路1801号及杨高北路3658号）

东靖路1801号大楼共8F，室内总面积为14948平方米（其中，地下室1690平方米），院外面积7200平方米；现有机关事业单位共22个部门左右，办公室120间，管理及办公人员约320左右，会议室共计14间，每年会务接待人员约28000人次左右。杨高北路3658号室内面积2329 平方米；院外面积4301 平方米，作为多个职能部门联合办公点。

该大楼及杨高北路3658号：空调机组4组、72套分体空调（杨高北路3658号）三菱电梯2台电热开水炉4台、低压配电房高压配电房生活水泵2组、消防水泵2组、喷淋水泵2组、喷淋头1361个、电动移动大门1套、大厅移动门2套、消防控制柜1套、多功能会议室使用定制音响系统10套、监控设备1套、摄像头52只、厕所16套（男、女各16间）。

（2）区域二：高行市民中心（新行路340号）

该楼为一幢综合性办公楼，层高为5层，建筑面积9867平方米(其中,地下室1601平方米)，院外面积3300平方米。地下室为全部对外开放的乒乓室、舞蹈室、民俗馆；一楼为接待大厅、多功能会议厅、舞蹈房、受理大厅、紫砂工作室；二楼紫砂工作室、书画院、个人书画工作室、办公室、会议室；三楼电脑教室、钢琴室、声乐教室、儿童教室、书画教室、剧场（200人）；四楼图书馆、器乐室、游戏室、办公室；五楼为办公室、会议室。管理及办公人员约150人左右。

该中心主要功能定位为新时代文明实践中心，主要是运用各种形式宣传党的路线、方针、政策，对群众进行社会主义思想教育和革命传统教育；利用各种文化活动，传递经济信息，为经济建设服务，组织开展群众喜闻乐见的文娱活动，丰富辖区内的群众文化生活；组织群众性的读书活动，举办各类文化艺术、科普培训班，辅导业余文艺团队和培养艺术活动骨干，抓好文艺创作工作；组织和鼓励辖区文化工作者开展文艺创作活动，为他们创造良好的创作环境和条件；协助管理辖区内的文化市场，包括文化个体户、民间艺人、书摊、台球室、音像制品、网吧等。受理大厅为社区事务受理中心，主要负责管辖社区居民的“一网通办”相关事项，该中心365天全年对外开放。前来办事/参加活动/会议的人员，月均流量约10000人次左右。

（3）区域三：高行镇城运中心（新行路330号）

该区域为两幢层高为3层的综合性办公楼，为镇城市运行管理中心和属地公安派出所联合办公。其中1号楼600平方米，2号楼2400平方米,院外面积3200平方米。功能分布：1号楼一楼为接待室、门厅；二楼为大屏幕监控室、指挥室；三楼为办公室和会议室。多功能会议厅；2号楼一楼为受理大厅、办公室；二楼为办公室和会议室；三楼为值班室、会议室和休息室。该中心365天全年无休。受理大厅为对外接待窗口，月均人流2000人次左右。

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

本次采购主要为浦东高行镇物业管理服务。浦东高行镇物业管理服务内容主要包括综合管理、日常设备维护管理、保洁服务、安保服务、会务服务等。

4.3 本项目服务期限：自合同签订之日起一年，服务期限暂定2025年7月1日至2026年6月30日，具体以合同签订为准。

**5 承包方式**

5.1 区域一、区域二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，采购人根据考核结果向中标人支付管理服务费。项目实施过程中发生的水电气等能耗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 | 水箱清洗 | √ |  | 包括水箱清洗所需耗材 |
| 3 | 各类垃圾桶 | √ |  | 包括生活垃圾、垃圾桶。 |
| 4 | 垃圾袋 | √ |  | 各类垃圾袋。 |
| 5 | 办公用房 | √ |  | 包括仓库用房。 |
| 6 | 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。 |
| 7 | 办公用品 |  | √ | 包括纸张、文具等。 |
| 8 | 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。 |
| 9 | 维修材料 | √ |  | 各类设施设备维修所需的材料，不包含维修工具。 |
| 10 | 保洁材料 | √ |  | 包括环境保洁所需的清洁、洗涤药剂，地面和物体表面擦拭用的消毒剂，地面养护药剂、材料和保洁工具等耗材（耗材品质需可靠有保证）。 |
| 11 | 保洁工具 | √ |  | 包括保洁小工具、尘推、工作警示牌等。 |
| 12 | 保安用品 |  | √ | 包括长警棍、短警棍、盾牌、钢盔、钢叉、反光衣、电筒等。 |
| 13 | 保安耗材 |  | √ | 包括遮阳大伞、白手套、纱手套、毛巾、雨衣、雨鞋等。 |

5.2区域三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，采购人根据考核结果向中标人支付相应合同款项，项目过程中所发生的水电气等能耗由采购人承担，设备添置、维修等费用由中标人承担（合同价中已包含）。

| **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 | 水箱清洗 |  | √ | 包括水箱清洗所需耗材 |
| 3 | 各类垃圾桶 |  | √ | 包括生活垃圾、垃圾桶。 |
| 4 | 垃圾袋 |  | √ | 各类垃圾袋。 |
| 5 | 办公用房 | √ |  | 包括仓库用房。 |
| 6 | 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。 |
| 7 | 办公用品 |  | √ | 包括纸张、文具等。 |
| 8 | 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。 |
| 9 | 维修材料 |  | √ | 各类设施设备维修所需的材料，不包含维修工具。 |
| 10 | 保洁材料 |  | √ | 包括环境保洁所需的清洁、洗涤药剂，地面和物体表面擦拭用的消毒剂，地面养护药剂、材料和保洁工具等耗材（耗材品质需可靠有保证）。 |
| 11 | 保洁工具 |  | √ | 包括保洁小工具、尘推、工作警示牌等。 |
| 12 | 保安用品 |  | √ | 包括长警棍、短警棍、盾牌、钢盔、钢叉、反光衣、电筒等。 |
| 13 | 保安耗材 |  | √ | 包括遮阳大伞、白手套、纱手套、毛巾、雨衣、雨鞋等。 |

5.3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。

**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，采购人根据考核结果向中标人支付相应的合同款项，具体服务支付时间和比例见下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **支付时间** | **支付比例** |
| 1 | 2026年2月28日前 | 50% |
| 2 | 2026年8月30日前，且考核等级结果非“不合格” | 50% |

7.2.2在项目完成且经考核验收后，乙方根据考核结果向甲方开具相应的发票，甲方在收到发票后20个工作日内支付相应合同款项。

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**

**区域一：高行镇行政办公中心（东靖路1801号及杨高北路3658号）。**

**9.1 岗位设置一览表**

本项目共配置岗位38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：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **部门** | **岗位数** | **岗位** | **职责范围** | **服务时间** |
| 物业部 | 1 | 物业经理/主管 | 全面负责安保、保洁、会务部的管理工作 | 周一～周五7:45—11:45、13:00-17:00 |
| 维修部 | 5 | 维修工 | 负责本办公中心大楼设备设施日常巡视、检查及协助保养等的保障服务 | 周一～周五7:30—11:30、13:00-17:00 |
| 保洁部 | 16 | 保洁工岗 | 负责部分办公室的清洁工作；主楼、裙楼楼层公共区域通道、卫生间、茶水间、消防通道楼梯、电梯等处的清洁工作；室外通道及停车场等的清扫工作；定期巡视各区域清洁情况，及时清洁整理；根据办公中心会务安排，负责会场布置搬运；根据各办公室及会场需要，配合管理摆放绿化养护单位提供的各种绿植；负责根据办公中心工作人员办公室调整的需要搬运办公家具等；及时处理管理岗位派发的任务；发现职责以外的问题及时向管理人员或其他相关物业公司报修。 | 周一～周五7:30—11:30、13:00-17:00部分办公室及值班室保证365天有人打扫，可轮休。 |
| 保安部 | 9 | 内场巡逻兼监控岗 | 实施全年365天昼夜值守，负责内场巡逻检查、消防安全检查等各项工作；并通过办公中心消控、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、各种类型灭火机等消控系统，以及摄像监控、防盗报警、周界报警、车库管理等监控系统等，履行每日24小时的监控值守职责。及时反馈重大事件等。 | 全年365天无休，保证24小时岗位上有人职守，可轮岗。 |
| 会务部 | 7 | 会务员 | 负责办公中心和杨高北路会务礼仪服务，服务区域范围主要包括但不限于主楼各会议室及接待室等。 | 周一～周五7:30—11:30、13:00-17:00如晚间有会议需照常服务至会议结束)。 |
| **合计** | **38** |  |  |  |

**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**

供应商应结合本项目实际需求，制定完善的管理制度，旨在加强内部管理，完成物业管理服务任务，实现物业管理服务目标；坚持优质服务，提高保障水平；加强队伍建设，提高员工思想素质和业务技能；建立紧急预案、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，让采购人满意，机关干部满意。

**9.3各岗位具体服务要求**

**9.3.1 物业经理/主管**

9.3.1.1工作职责

统管本物业服务项目所有相关事宜，做好内部管理工作及和采购人的沟通协调工作。

9.3.1.2总体要求

主持日常管理工作，不断改进和提高物业管理水平；及时协调解决落实采购人的需求；定期召集内部会议，改进服务质量；定期巡视；发生紧急事件能够及时处理并及时汇报采购人；管理协调物业各部门工作；协调、监督并及时汇报物业其他相关第三方服务的工作；及时处理投诉，并向采购人汇报结果。

9.3.1.3工作时间要求

详见岗位设置表

9.3.1.4人员自身要求

身体健康，工作勤劳，具有多年工作经验；工作业绩：从事相关物业管理工作；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，熟练使用电脑，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。

**9.3.2 维修部**

9.3.2.1现有设备清单

|  |
| --- |
| 空调设备 |
| 序号 | 设备名称 | 型号规格 | 制造单位 | 单位 | 数量 | 位置 |
| 1 | 空调机组 | SALS-180H | 新晃 | 台 | 4 | 9楼平台 |
| 2 | 嵌入式风机盘管 | / | 麦克维尔 | 台 | 70 | 各楼层 |
| 3 | 卧式暗装风机盘管 | / | 麦克维尔 | 台 | 125 | 各楼层 |
| 4 | 卧式暗装风机盘管 | / | 麦克维尔 | 台 | 88 | 各楼层 |
| 5 | 组合式空调机组 | MDM1014-C2 | 麦克维尔 | 台 | 4 | 223、226会议室、食堂 |
| 6 | 循环水泵 | / | / | 台 | 4 | 9楼泵房 |
| 7 | 新风机组 | / | 麦克维尔 | 台 | 16 | 各楼层 |
| 8 | 挂壁机和柜机 | KFR-50W/KGQE | 格力 | 台 | 1 | 食堂、107室、109室、内保间、强电间、电梯房、空调控制室、领导办公室、财务办公室、健身房、机房、理发室、门卫、6楼 |
| 9 | RY125DQY3C | 大金 | 台 | 5 |
| 10 | KFR-50W/I19-3 | 格力 | 台 | 1 |
| 11 | KFR-35W/FND02-A2 | 格力 | 台 | 1 |
| 12 | KFR-120W/S | 三菱 | 台 | 1 |
| 13 | KFR-120W/S | 三菱 | 台 | 1 |
| 14 | KFR-72W/K33-2 | 格力 | 台 | 1 |
| 15 | / | 华意 | 台 | 1 |
| 16 | LMYIL/KFR-75W | 大金 | 台 | 1 |
| 17 | LMYIL/KFR-75W | 大金 | 台 | 1 |
| 18 | KFR-120QW | 海尔 | 台 | 1 |
| 19 | KFR-125W | 大金 | 台 | 1 |
| 20 | KFR-50QW/K | 海尔 | 台 | 1 |
| 21 | KFR-35W/KN | 格力 | 台 | 3 |
| 22 | KFR-50W/KGQE | 格力 | 台 | 1 |
| 23 | KFR-35W/R | 日立 | 台 | 1 |
| 24 | KFR-125W/BP | 大金 | 台 | 2 |
| 25 | KFR-135W/BP | 大金 | 台 | 1 |
| 26 | KFR-50W/KGQE | 格力 | 台 | 1 |
| 27 | 离心式风机 | / | 上海通用风机厂 | 台 | 14 | 6、9楼及地下室 |
| 28 | 分体空调 | / | / | 台 | 72 | 杨高北路 |
| 29 | 开水箱 | / | / | 台 | 2 | 杨高北路 |
| 给排水设备 |
| 序号 | 设备名称 | 型号规格 | 制造单位 | 单位 | 数量 | 位置 |
| 1 | 生活水泵 | 65SFL24-12\*5多级泵 | 上海熊猫集团泵业有限公司 | 台 | 2 | 地下室泵房间 |
| 2 | 配套电机 | Y132M-4 | 江苏贝得电机股份有限公司 | 台 | 2 | 地下室泵房间 |
| 3 | 消防水泵 | 100FL72-14\*5多级泵 | 上海熊猫机械集团泵业有限公司 | 台 | 2 | 地下室泵房间 |
| 4 | 配套电机 | Y180M-2 | 江苏贝得电机股份有限公司 | 台 | 2 | 地下室泵房间 |
| 5 | 喷淋水泵 | FLG100-250A离心泵 | 上海熊猫机械集团泵业有限公司 | 台 | 2 | 地下室泵房间 |
| 6 | 配套电机 | Y200L1-2 | 江苏华朋电机有限公司 | 台 | 2 | 地下室泵房间 |
| 7 | 喷淋稳压泵 | 25GDL4-11\*4立式多级管道泵 | 上海连成（集团）有限公司 | 台 | 1 | 地下室泵房间 |
| 8 | 喷淋稳压泵 | 25GDL2-12\*4立式多级管道泵 | 上海连成（集团）有限公司 | 台 | 1 | 地下室泵房间 |
| 9 | 配套电机 | Y90S-2 | 浦东电机有限公司 | 台 | 1 | 地下室泵房间 |
| 10 | 配套电机 | Y802-2 | 浦东电机有限公司 | 台 | 1 | 地下室泵房间 |
| 11 | 潜水排污泵 | 50WQ40-15-4 | 上海连成（集团）有限公司 | 台 | 2 | 地下室 |
| 12 | 潜水排污泵 | 50WQ18-10-1.1 | 上海连成（集团）有限公司 | 台 | 4 | 地下室 |
| 13 | 大门电动门 | / | 深圳市红门机电设备有限公司 | 台 | 1 | 大门口 |
| 14 | 大厅自动门 | / | / | 台 | 2 | 1楼大厅 |
| 15 | 湿式报警阀 | DN150.1.2 | 上海易红消防器材有限公司 | 台 | 16 | 地下室泵房间 |
| 16 | ZSFD型信号监控阀 | DN150.1.6 | 南安室白沙消防设备厂 | 台 | 12 | 地下室、1楼 |
| 17 | 消火栓箱 | SG | 上海琼花消防设备有限公司 | 台 | 73 | 各楼层 |
| 18 | 消防软管曲盘 | JP | 江西上饶市消防设备厂 | 台 | 63 | 各楼层 |
| 19 | 消防报警按钮 | HX-224V | 连云港市天意消防器材有限公司 | 台 | 73 | 各楼层 |
| 20 | 室内消火栓 | / | / | 台 | 73 | 各楼层 |
| 21 | 灭火器 | 贮压式干粉 | 市政自来水公司 | 台 | 219 | 各楼层 |
| 22 | 喷淋头 | 68 | 上海易红消防器材有限公司 | 台 | 1361 | 各楼层 |
| 23 | 注水箱 | / | 南安室白沙消防设备厂 | 台 | 3 | 9楼、地下室泵房 |
| 变电设备 |
| 序号 | 设备名称 | 型号规格 | 制造单位 | 单位 | 数量 | 安装位置 |
| 1 | 高压开关柜 | KYN2B | 长城电器设备厂 | 台 | 6 | 主楼变配电室 |
| 2 | 低压配电柜 | GCK | 长城电器设备厂 | 台 | 15 | 主楼变配电室（B1F） |
| 3 | 电力计量柜 | 非标 | 市电力公司 | 台 | 1 | 主楼变配电室 |
| 4 | 干式变压器 | SC10-800KWA | 长城电器设备厂 | 台 | 2 | 主楼变配电室 |
| 5 | 照明控制箱 | 非标 | / | 台 | 27 | 各楼层配电室 |
| 6 | 紧急照明双电源 | 非标 | / | 台 | 5 | 各楼层配电室 |
| 7 | 插座控制箱 | JXF | / | 台 | 14 | 各楼层配电室 |
| 8 | 新风机控制箱 | / | / | 台 | 16 | 各楼层配电室 |
| 9 | 正压送风机 | / | / | 台 | 5 | 各楼层配电室 |
| 10 | 排烟控制箱 | / | / | 台 | 5 | 各楼层配电室 |
| 11 | 消防泵控制箱 | / | / | 台 | 1 | 地下室泵房间 |
| 12 | 喷淋泵控制箱 | / | / | 台 | 1 | 地下室泵房间 |
| 13 | 消防污排控制箱 | / | / | 台 | 1 | 地下室 |
| 14 | 生活泵控制箱 | / | / | 台 | 1 | 地下室泵房间 |
| 15 | 送排风控制箱 | / | / | 台 | 4 | 6、9楼及地下室 |
| 16 | 所用电控制箱 | JXF | / | 台 | 1 | 各楼层配电室 |
| 17 | 电话机房控制箱 | / | / | 台 | 1 | 各楼层配电室 |
| 18 | 消防梯控制箱 | / | / | 台 | 1 | 106室 |
| 19 | 电梯控制箱 | / | / | 台 | 1 | 9楼 |
| 20 | 消防中心控制箱 | / | / | 台 | 1 | 106室 |
| 21 | 厨房控制箱 | / | / | 台 | 1 | 厨房 |
| 22 | 人防陪电箱 | JXF | / | 台 | 3 | 地下室 |
| 弱电设备 |
| 序号 | 设备名称 | 型号规格 | 制造单位 | 单位 | 数量 | 安装位置 |
| 1 | 报警主机 | JB-3208G | 上海松江飞警电子设备 | 台 | 1 | 大楼内 |
| 2 | 微型打印机 | TW-120 | 通威 | 台 | 1 |
| 3 | 接收器 | F208 | 先锋 | 台 | 1 |
| 4 | 前置放大器 | MP-700 | 飞乐 | 台 | 1 |
| 5 | 三线制10分区器 | SS-1000 | 飞乐 | 台 | 1 |
| 6 | 三线制功放 | DR1250C | 飞乐 | 台 | 1 |
| 7 | 三线制功放 | VP-1250A | 飞乐 | 台 | 1 |
| 8 | 十路监听器 | MP-9812M | DSPPA | 台 | 1 |
| 9 | 报警信号发生器 | MP-9815E | / | 台 | 1 |
| 10 | 叮咚话筒 | CM-10 | / | 台 | 1 |
| 11 | 吸顶式音响 | YSS3-3 | / | 台 | 120 |
| 12 | 挂壁式音响 | YSG10-2 | / | 台 | 14 |
| 13 | 机柜 | 定制 | 俊悦 | 台 | 1 |
| 14 | 系统键盘 | 2115 | AD | 台 | 1 |
| 15 | 报警接口单元 | V2431X | AD | 台 | 1 |
| 16 | 17"显示器 | 753DF | 三星 | 台 | 2 |
| 17 | 硬盘 | 120G | 三星 | 台 | 4 |
| 18 | 电视屏幕墙、控制台 | / | 俊悦 | 台 | 1 |
| 19 | 有源音响 | LC-121 | 银海 | 台 | 1 |
| 20 | 报警主机 | TW-120 | 通威 | 台 | 1 |
| 21 | 控制键盘 | 6139 | / | 台 | 1 |
| 22 | 紧急报警按扭 | HO-01 | 豪恩 | 台 | 3 |
| 23 | 主机电源 | SP1270 |  | 台 | 1 |
| 24 | 电梯楼层显示器 | VLTD-103 | / | 台 | 17 |
| 25 | 数字监控操作平台 | 天逸510 | 联想 | 台 | 1 |
| 26 | 8盘位数字录像机 | DS-8632N-I8 | 海康 | 台 | 4 |
| 27 | 32寸液晶监视器 | DS-D5032FC-A | 海康 | 台 | 4 |
| 28 | 4T监控级硬盘 | ST4000VX000-520 | 希捷 | 台 | 32 |
| 29 | 枪式红外一体化摄像机 | DS-2CD2T46WD-I3 | 海康 | 台 | 20 |
| 30 | 红外半球摄像机 | DS-2CD2346WD-I | 海康 | 台 | 29 |
| 31 | 室外一体快球 | DS-2DE7220IW-A | 海康 | 台 | 7 |
| 32 | 16口汇集光交换机 | DS-3E2318-H | 海康 | 台 | 4 |
| 33 | 16口汇集光交换机 | DS-3E2318-H | 海康 | 台 | 2 |
| 34 | 24口核心光交换机 | DS-3E2528-H | 海康 | 台 | 1 |
| 35 | 16路光电转换器 | GD16/CF | Firenet | 台 | 1 |
| 备注：以现场实有设备为准。 |

9.3.2.2工作内容

（1）服务范围

为本办公中心大楼设备设施提供日常巡视、检查及协助保养等的保障服务

（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，由供应商自行配置，负责保障办公中心大楼各项设备设施正常运行。

9.3.2.3总体要求

对所有设备设施的运行进行常规维护、操作、巡视、检查、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；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，紧急指示灯、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。建立应急值班制度，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紧急预案等。

9.3.2.4工作时间要求

详见岗位设置表

9.3.2.5人员自身要求

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。员工年龄原则上不超过国家法定退休年龄；身体健康；无违法犯罪行为记录。

9.3.2.6各工作点具体工作要求

强弱电岗位主要负责办公中心日常照明、弱电、电梯、空调、消防等设备动力电源的正常供给，负责办公中心供配电系统的巡检，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；根据会议要求负责所有会议室会议所需设备的使用；

暖通岗位主要负责办公中心空调等设备系统运行工作，做好巡检、日常维维，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日常设备检修工作，并做好各项记录工作，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，保证各设备设施良好正常运行，遇到突发事件按照预先制定的预案冷静处理。

**9.3.3保洁部**

9.3.3.1服务范围

为办公中心提供清洁卫生服务。

9.3.3.2工作职责

负责办公中心和杨高北路的清洁卫生、会场布置搬运等。

9.3.3.3总体要求

负责部分办公室的清洁工作；负责主楼、裙楼楼层公共区域通道、卫生间、茶水间、消防通道楼梯、电梯等处的清洁工作；负责室外通道及停车场等的清扫工作；定期巡视各区域清洁情况，及时清洁整理；根据办公中心会务安排，负责会场布置搬运；根据各办公室及会场需要，配合管理摆放绿化养护单位提供的各种绿植；负责根据办公中心工作人员办公室调整的需要搬运办公家具等；及时处理管理岗位派发的任务；发现职责以外的问题及时向管理人员或其他相关物业公司报修。

9.3.3.4工作时间要求

详见岗位设置表

9.3.3.5人员自身要求

原则上不超过国家法定退休年龄；身体健康；无不良行为记录。

9.3.3.6各工作点具体工作要求

楼层公共通道地坪保持清洁无污迹；茶水间地坪、墙面、台盆保持清洁无污迹；卫生间地坪保持干燥无异味；会议室保持干净整洁。

9.3.3.7其它要求

若遇节假日有重大会议或活动，须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 保安部**

9.3.4.1服务范围

为本大楼提供安全保障。

9.3.4.2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。

9.3.4.3总体要求

实施全年365天昼夜值守，负责内场巡逻检查、消防安全检查等各项工作；并通过办公中心消控、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、各种类型灭火机等消控系统，以及摄像监控、防盗报警、周界报警、车库管理等监控系统等，履行每日24小时的监控值守职责。及时反馈重大事件等。

9.3.4.4工作时长要求

详见岗位设置表

9.3.4.5人员自身要求

原则上不超过国家法定退休年龄；身体健康；无不良行为记录，经公安管理部门指纹采集合格。

9.3.4.6各工种（工作点）具体工作要求

按照岗位要求每日对设定路线及时间节点，对办公中心内部及各楼层巡视，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，完成在办公中心召开的重要会议和重大活动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、内部秩序管理等方面的工作。履行每日24小时的监控值守职责；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。

9.3.4.7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服装。

**9.3.5会务部**

9.3.5.1服务范围

为办公中心和杨高北路提供会务礼仪服务，服务区域范围主要包括但不限于主楼各会议室及接待室等。

9.3.5.2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。

9.3.5.3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；完成办公中心重要会议和重大活动服务保障任务；做好会议室、接待场所的布置和服务保障工作；人员上岗前应进行培训，培训内容包括法律法规、职业道德、岗位业务知识等，培训合格后方可上岗。

9.3.5.4工作时间要求

详见岗位设置表

9.3.5.5人员自身要求

身体健康；无不良行为记录，具备相关工作经验。

9.3.5.6各工种（工作点）具体工作要求

（1）管理岗位

1）工作职责：

各种规格会议召开前后的会场布置和清洁及会前各项准备；

落实重大接待活动的前期准备工作；

重大接待活动礼仪、会场服务；

茶具保管、清洁、消毒；会议用品的申领、保管和使用；

会议设备的日常维护和监管。服务标准：会议达成率100%、及时率100%；会议室环境保洁率100%。

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；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）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；具备中专及以上学历；具有相关岗位管理经验；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、紧急处理能力，为人热忱有礼，工作仔细认真。

4）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。

（2）会务礼仪

1）工作职责：提供大楼的会务及前台服务

2）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；镇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。

3）人员自身要求：身体健康，且持有健康证；无违法犯罪记录，具备相关工作经验。

4）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。

5）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。

**区域二：高行市民中心（新行路340号）。**

**9.1 岗位设置一览表**

本项目共配置岗位33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：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **部门** | **岗位数** | **岗位** | **职责范围** | **服务时间** |
| 物业部 | 1 | 物业经理/主管 | 全面负责安保、保洁、会务部的管理工作 | 周一～周五7:30—11:30、13:00-17:00 |
| 维修部 | 4 | 维修工 | 负责市民中心大楼设备设施提供日常巡视、检查及协助保养等的保障服务 | 365天全年无休，可轮休 |
| 保洁部 | 12 | 保洁工岗 | 负责部分领导办公室的清洁工作；主楼、裙楼楼层公共区域通道、卫生间、茶水间、消防通道楼梯、电梯等处的清洁工作；室外通道及停车场等的清扫工作；定期巡视各区域清洁情况，及时清洁整理；根据新行路340号会务安排，负责会场布置搬运；根据各办公室及会场需要，配合管理摆放绿化养护单位提供的各种绿植；负责根据新行路340号工作人员办公室调整的需要搬运办公家具等；及时处理管理岗位派发的任务；发现职责以外的问题及时向管理人员或其他相关物业公司报修。 | 365天全年无休，可轮休 |
| 保安部 | 14 | 门岗兼监控岗 | 实施全年365天昼夜值守，负责内场巡逻检查、消防安全检查等各项工作；并通过办公中心消控、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、各种类型灭火机等消控系统，以及摄像监控、防盗报警、周界报警、车库管理等监控系统等，履行每日24小时的监控值守职责。及时反馈重大事件等。 | 全年365天无休，保证24小时岗位上有人职守，可轮岗。 |
| 会务部 | 2 | 会务员 | 负责办公中心和杨高北路会务礼仪服务，服务区域范围主要包括但不限于主楼各会议室及接待室等。 | 周一～周五7:30—11:30、13:00-17:00如晚间有会议需照常服务至会议结束)。 |
| **合计** | **33** |  |  |  |

**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**

供应商应结合本项目实际需求，制定完善的管理制度，旨在加强内部管理，完成物业管理服务任务，实现物业管理服务目标；坚持优质服务，提高保障水平；加强队伍建设，提高员工思想素质和业务技能；建立紧急预案、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，让采购人满意，机关干部满意。

**9.3各岗位具体服务要求**

**9.3.1 物业经理/主管**

9.3.1.1工作职责

做好内部管理工作及和采购人的沟通协调工作。

9.3.1.2总体要求

主持日常管理工作，不断改进和提高物业管理水平；及时协调解决落实采购人的需求；定期召集内部会议，改进服务质量；定期巡视；发生紧急事件能够及时处理并及时汇报采购人；管理协调物业各部门工作；协调、监督并及时汇报物业其他相关第三方服务的工作；及时处理投诉，并向采购人汇报结果。

9.3.1.3工作时间要求

详见岗位设置表

9.3.1.4人员自身要求

身体健康，工作勤劳，具有多年工作经验；工作业绩：从事相关物业管理工作；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，熟练使用电脑，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。

**9.3.2 维修部**

9.3.2.1现有设备清单

|  |
| --- |
| 空调设备 |
| 序号 | 设备名称 | 型号规格 | 制造单位 | 单位 | 数量 | 安装位置 |
| 1 | 分体式空调 | 1.5匹 | 大金 | 台 | 4 | 新行路340号 |
| 2 | 分体式空调 | 2匹 | 大金 | 台 | 2 |
| 3 | 中央空调 | 10匹 | 大金 | 台 | 4 |
| 4 | 中央空调 | 14匹 | 大金 | 台 | 1 |
| 5 | 中央空调 | 16匹 | 大金 | 台 | 14 |
| 6 | 空调箱 | TXF | 华鹏电器有限公司 | 台 | 4 |
| 7 | 分体式空调 | 1.5匹 | 日立 | 台 | 1 |
| 给排水设备 |
| 序号 | 设备名称 | 型号规格 | 制造单位 | 单位 | 数量 | 安装位置 |
| 1 | 生活水泵 | LRLF-16-40 | 上海莲盛水泵厂 | 台 | 2 | 新行路340号 |
| 2 | 污水泵 | BDWQJ43-12-3 | 上海莲盛水泵厂 | 台 | 2 |
| 3 | 喷淋稳压泵 | XRD25D2X6 | 上海新通水泵厂 | 台 | 1 |
| 4 | 喷淋泵 | XBD50-100L | 上海新通水泵厂 | 台 | 1 |
| 5 | 消防泵 | XBD32-100L | 上海新通水泵厂 | 台 | 1 |
| 6 | 消防稳压泵 | XBD50BDLX4 | 上海新通水泵厂 | 台 | 1 |
| 7 | 注水箱 | / | 市政自来水厂 | 个 | 2 |
| 消防系统设备 |
| 序号 | 设备名称 | 型号规格 | 制造单位 | 单位 | 数量 | 安装位置 |
| 1 | 报警主机 | JB-QG-GST5000 | 海湾技术有限公司 | 台 | 1 | 新行路340号 |
| 2 | 烟感控制器 | JH-GD-LN2100 | 海湾技术有限公司 | 个 | 423 |
| 3 | 喷淋头 | 68 | 上海莲花消防设备有限公司 | 个 | 580 |
| 4 | 手动报警器 | HY2114 | 上海莲花消防设备有限公司 | 个 | 43 |
| 5 | 室内消防栓 | J-SAP-M-VN3332A | 江西上饶市消防有限公司 | 个 | 38 |
| 6 | 编码型总成输出模块 | JBF-14F-N | 海湾技术有限公司 | 个 | 34 |
| 7 | 楼层火灾显示盘 | JBF-191F/D | 海湾技术有限公司 | 个 | 6 |
| 8 | 总线隔离模块 | JBF-DIF-N | 海湾技术有限公司 | 个 | 15 |
| 9 | 火灾报警控制器 | JBF-11S | 先锋技术有限公司 | 台 | 1 |
| 10 | 消防灭水机 | 干粉3公斤 | 江西上饶市消防有限公司 | 个 | 90 |
| 11 | 应用软件 | GRT-7700A | 海湾技术有限公司 | 套 | 1 |
| 12 | 主机报警电话 | GST-T5-2010A | 海湾技术有限公司 | 个 | 2 |
| 13 | 室内消防箱 | SG | 浙江皇柜有限公司 | 个 | 38 |
| 14 | 移动箱 | / | 江西上饶市消防有限公司 | 个 | 7 |
| 备注：以现场实有设备为准。 |

9.3.2.2工作内容

（1）服务范围

为市民中心大楼设备设施提供日常巡视、检查及协助保养等的保障服务。

（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，由供应商自行配置，负责保障市民中心大楼各项设备设施正常运行。

9.3.2.3总体要求

对所有设备设施的运行进行日常维护、操作、巡视、检查、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；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，紧急指示灯、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。发生突发问题时做好紧急预案等。

9.3.2.4工作时间要求

详见岗位设置表

9.3.2.5人员自身要求

强弱电岗位主要负责市民中心日常照明、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，负责市民中心高、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；根据会议要求负责所有会议室会议所需设备的使用；保障剧场音响系统、舞台灯光系统正常完好使用。

暖通岗位主要负责市民中心空调、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日常设备检修工作，并做好各项记录工作，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紧急预案冷静处理。

**9.3.3保洁部**

9.3.3.1服务范围

为市民中心提供清洁卫生服务。

9.3.3.2工作职责

负责市民中心的清洁卫生、会场布置搬运等。

9.3.3.3总体要求

负责部分领导办公室的清洁工作；负责主楼、裙楼楼层公共区域通道、卫生间、茶水间、消防通道楼梯、电梯等处的清洁工作；负责室外通道及停车场等的清扫工作；定期巡视各区域清洁情况，及时清洁整理；根据市民中心会务安排，负责会场布置搬运；根据各办公室及会场需要，配合管理摆放绿化养护单位提供的各种绿植；负责根据市民中心工作人员办公室调整的需要搬运办公家具等；及时处理管理岗位派发的任务；发现职责以外的问题及时向管理人员或其他相关物业公司报修。

9.3.3.4工作时间要求

详见岗位设置表

9.3.3.5人员自身要求

原则上不超过国家法定退休年龄；身体健康；无不良行为记录。

9.3.3.6各工作点具体工作要求

楼层公共通道地坪保持清洁无污迹；茶水间地坪、墙面、台盆保持清洁无污迹；卫生间地坪保持干燥无异味；会议室保持干净整洁。

9.3.3.7其它要求

若遇节假日有重大会议或活动，须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 保安部**

9.3.4.1服务范围

为本大楼提供安全保障。

9.3.4.2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，确保市民中心安全、有序、高效运转。

9.3.4.3总体要求

实施全年365天昼夜值守，负责内场巡逻检查、消防安全检查等各项工作；并通过办公中心消控、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、各种类型灭火机等消控系统，以及摄像监控、防盗报警、周界报警、停车管理等监控系统等，履行每日24小时的监控值守职责。及时反馈重大事件等。

9.3.4.4工作时长要求

详见岗位设置表

9.3.4.5人员自身要求

原则上不超过国家法定退休年龄；身体健康；无不良行为记录，经公安管理部门指纹采集合格。

9.3.4.6各工种（工作点）具体工作要求

按照岗位要求每日对设定路线及时间节点，对市民中心各楼层巡视，并做好巡视记录；每月对市民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，完成在中心召开的重要会议和重大活动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、现场秩序管理等方面的工作。履行每日24小时的监控值守职责；按照制定的安全保卫管理制度，对摄像监控、防盗报警、周边报警、火灾报警、门禁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。

9.3.4.7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服装。

**9.3.5会务部**

9.3.5.1服务范围

为市民中心提供会务礼仪服务，服务区域范围主要包括但不限于市民中心主楼各会议室及接待室等。

9.3.5.2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。

9.3.5.3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；完成市民中心重要会议和重大活动服务保障任务；做好会议室、接待场所的布置和服务保障工作；人员上岗前应进行培训，培训内容包括法律法规、职业道德、岗位业务知识等，培训合格后方可上岗。

9.3.5.4工作时间要求

详见岗位设置表

9.3.5.5人员自身要求

身体健康；无不良行为记录。

9.3.5.6各工种（工作点）具体工作要求

（1）管理岗位

1）工作职责：

各种规格会议召开前后的会场布置和清洁及会前各项准备；

落实重大接待活动的前期准备工作；

重大接待活动礼仪、会场服务；

茶具保管、清洁、消毒；会议用品的申领、保管和使用；

会议设备的日常维护和监管。服务标准：会议达成率100%、及时率100%；会议室环境保洁率100%。

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；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）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；具有相关岗位管理经验；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、紧急处理能力，为人热忱有礼，工作仔细认真。

4）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。

（2）会务礼仪

1）工作职责：提供会务及前台服务

2）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；完成市民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。

3）人员自身要求：

身体健康，且持有健康证；无违法犯罪记录。

1. 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。

1. 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。

**区域三：高行镇城运中心（新行路330号）。**

**9.1 岗位设置一览表**

本项目共配置岗位17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：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **部门** | **岗位数** | **岗位** | **职责范围** | **服务时间** |
| 物业部 | 1 | 物业经理/主管 | 全面负责安保、保洁、会务部的管理工作 | 周一～周五7:30—11:30、13:00-17:00 |
| 维修部 | 1 | 维修工 | 本区域大楼设备设施提供日常巡视、检、及协助保养等的保障服务。其中监控\消防\1号楼内空调分别由其他第三方进行定期维护保养，费用不包含在本项目范围内。 | 周一～周五7:30—11:30、13:00-17:00 |
| 保洁部 | 6 | 保洁工岗 | 负责办公室的清洁工作；楼层公共区域通道、卫生间、茶水间、休息室等处的清洁工作；室外通道及停车场等的清扫工作；定期巡视各区域清洁情况，及时清洁整理。 | 365天全年无休，可轮休 |
| 保安部 | 9 | 门岗兼监控岗 | 人防岗位实施全年365天昼夜值守，负责巡逻检查、消防安全检查等各项工作；技防岗位通过中心消控、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、各种类型灭火机等消控系统，以及摄像监控、防盗报警、周界报警等监控系统等，履行每日24小时的监控值守职责。及时反馈重大事件等。 | 全年365天无休，保证24小时岗位上有人职守，可轮岗。 |
| **合计** | **17** |  |  |  |

**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**

供应商应结合本项目实际需求，制定完善的管理制度，旨在加强内部管理，完成物业管理服务任务，实现物业管理服务目标；坚持优质服务，提高保障水平；加强队伍建设，提高员工思想素质和业务技能；建立预案、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。

**9.3各岗位具体服务要求**

**9.3.1 物业经理/主管**

9.3.1.1工作职责

统管本物业服务项目所有相关事宜，做好内部管理工作及和采购人的沟通协调工作。

9.3.1.2总体要求

主持日常管理工作，不断改进和提高物业管理水平；及时协调解决落实采购人的需求；定期召集内部会议，改进服务质量；定期巡视；发生紧急事件能够及时处理并及时汇报采购人；管理协调物业各部门工作；协调、监督并及时汇报物业其他相关第三方服务的工作；及时处理投诉，并向采购人汇报结果。

9.3.1.3工作时间要求

详见岗位设置表

9.3.1.4人员自身要求

身体健康，工作勤劳，具有多年工作经验；工作业绩：有相关物业管理工作经验；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，熟练使用电脑，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。

**9.3.2 维修部**

9.3.2.1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 |
| 1 | 分体空调 | / | / | 台 | 20 | 2号楼各办公室 |
| 2 | 电子移动门 | / | / | 台 | 1 | 2号楼1楼大厅 |
| 3 | 移动门 | / | / | 台 | 1 | 大门 |
| 4 | 车辆识别系统 | / | / | 台 | 1 | 大门 |
| 5 | 热水箱 | / | / | 台 | 5 | 2号楼各楼层 |
| 6 | 淋浴 | / | / | 台 | 4 | 2号楼2\3楼 |

备注：以现场实有设备为准。

9.3.2.2工作内容

（1）服务范围

为本区域大楼设备设施提供日常巡视、检、及协助保养等的保障服务。其中监控\消防\1号楼内空调分别由其他第三方进行定期维护保养，费用不包含在本项目范围内。

（2）工作职责

以日常巡视，基本日常用品（包括但不限于灯管、龙头、门锁、马桶等）维修为主，其中专业的维修保养由其他第三方承担。

9.3.2.3总体要求

对所有设备设施的运行进行日常操作、巡视、检查、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，及时到现场处理，处理完毕及时答复报修人。

9.3.2.4工作时间要求

详见岗位设置表

9.3.2.5人员自身要求

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。员工年龄原则上不超过国家法定退休年龄；身体健康；无违法犯罪行为记录；具备相关工作经验，具有相关工作经验。如相关人员持有低压电工证，请在投标文件中提供相关证明材料扫描件。

9.3.2.6各工作点具体工作要求

主要负责城运中心日常照明、弱电等设备动力电源的正常供给，负责区域内供配电系统的巡检、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。

**9.3.3保洁部**

9.3.3.1服务范围

为城运中心区域提供清洁卫生服务。

9.3.3.2工作职责

负责城运中心区域的清洁卫生。

9.3.3.3总体要求

负责办公室的清洁工作；负责楼层公共区域通道、卫生间、茶水间、休息室等处的清洁工作；负责室外通道及停车场等的清扫工作；定期巡视各区域清洁情况，及时清洁整理。

9.3.3.4工作时间要求

详见岗位设置表

9.3.3.5人员自身要求

原则上不超过国家法定退休年龄；身体健康；无不良行为记录。

9.3.3.6各工作点具体工作要求

楼层公共通道地坪保持清洁无污迹；茶水间地坪、墙面、台盆保持清洁无污迹；卫生间地坪保持干燥无异味；会议室保持干净整洁。

9.3.3.7其它要求

若遇节假日有重大会议或活动，须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 保安部**

9.3.4.1服务范围

为城运中心区域内提供安全保障。

9.3.4.2工作职责

实施全年365天昼夜值守，负责巡逻检查，以及各类监控系统的管理，履行每日24小时的监控值守职责。及时反馈重大事件等。

9.3.4.3总体要求

人防岗位实施全年365天昼夜值守，负责巡逻检查、消防安全检查等各项工作；技防岗位通过中心消控、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、各种类型灭火机等消控系统，以及摄像监控、防盗报警、周界报警等监控系统等，履行每日24小时的监控值守职责。及时反馈重大事件等。

9.3.4.4工作时长要求

详见岗位设置表

9.3.4.5人员自身要求

原则上不超过国家法定退休年龄；身体健康；无不良行为记录，经公安管理部门指纹采集合格。

9.3.4.6各工种（工作点）具体工作要求

每日准时开启、关闭门禁系统，按照岗位要求每日按照设定路线及时间节点，对外围及楼层巡视，并做好巡视记录；完成在区域内召开的重要会议和重大活动及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，做好安全保卫等秩序管理等方面的工作；技防岗位履行每日24小时的监控值守职责；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、停车场管理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。

9.3.4.7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服装。

**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。

11.2 绩效考核金额

按中标价的2%作为年度绩效考核费用，本项目服务期内共考核2次，绩效考核费用各占比1%。

11.3考核等级

依据考核结果，按得分高低分为好、较好、及格、差四个等级。

①考核分数在90分（含）以上的，为“优秀”等次。

②考核分数在75分（含）——89分的，为“合格”等次。

③考核分数在50分（含）——74分的，为“基本合格”等次。

④考核分数在49分以下，为“不合格”等次。

11.4考核实施

11.4.1采购人及相关部门每六个月服务期满后对中标人进行巡视检查。总考评得分包括采购人考核指标和各部门（单位）满意测评指标。

考核结果为“优秀”等次，物业费全额支付；

考核结果为“合格”等次，扣除合同规定中的绩效考核费用的25%；

考核结果为“基本合格”等次，扣除合同规定中的绩效考核费用的50%；

考核结果为“不合格”等次，全额扣除合同规定中的绩效考核费用。

11.4.2采购人负责对项目管理处、设备保障服务、保洁、监控保安、会务服务等内容进行日常监管与定期考核（考核表）。各项考核内容通过在区间范围内进行扣分来计算得分，扣完为止（附件1），考核权重占总考评的40%。

11.4.3根据各部门（单位）提交的物业服务满意测评表填写的综合得分为考核验收依据（附件2），考核权重占总考评的60%。

**附件1：**

**设备保障服务质量考核表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核内容** | **标准分** | **评分标准** | **得分** | **备注** |
| 一 | 服务行为（22） | 1.按规定穿工作服，着工作鞋，并保持整洁 | 3 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 2.语言文明、礼貌待人 | 3 | 电话报修验证，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 3.进入办公区域应做到走路轻、操作轻、说话轻，不大声喧哗 | 3 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 4.维修人员应保持维修现场整洁，落手轻，不乱扔废弃物品，现场维修应堆放整洁 | 3 | 现场抽查，每发现1项违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 5.应制订接修响应时间标准，在规定时间或约定时间内提供服务，并且在特殊情况时及时服务 | 3 | 未制订接修响应时间标准，本子项不得分；由检查人员试打报修电话验证，发现1次违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 6.不在吸烟点以外的任何场所吸烟 | 3 | 抽查工作现场，发现1项违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 7.在办公室服务时不得翻看办公室内任何资料、文件 | 4 | 一经反映查实，本子项不得分。 |  |  |
| 二 | 日常维修服务（10） | 1.按文件规定对供电、给排水、空调、电梯及房屋巡检，发现问题及时修复并记录 | 4 | 按文件规定，随机抽查3条巡检记录，验证相关信息，发现1项违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 2.接到设备报修信息，及时响应，在规定的时间内到达现场修复 | 3 | 现场试打电话，并记录响应时间验证，每发现1项不符合规定，扣1分。 |  |  |
| 3.按规定对每次维修项目进行回访，并做好记录 | 3 | 抽查维修记录，验证回访信息，发现1项违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 三 | 供电服务（18） | 1.供电设备运转正常，全年无重大事故，应配合专业机构定期进行供配电设备的安全检测 | 3 | 无设备运转及事故记录表式，本子项不得分；无检验报告，本子项不得分；年度曾发生过设备故障且影响后勤服务工作事件的，本子项不得分。 |  |  |
| 2.确保道路、楼道、办公室照明及重大活动用电 | 3 | 年度内每发生1次非不可抗力的突然停电，扣1分。 |  |  |
| 3.如遇有停电、限电，按规定通知各用户，并做好记录 | 3 | 抽查停、限电发生时的记录，验证发现1项违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 4.供电设备按规定制订年度维保计划并定期维修保养，做好记录 | 3 | 不能提供维保记录，本子项不得分；随机抽查记录，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 5.监控智能化设备设施确保运行正常，有维修保养记录 | 3 | 不能提供维保记录，本子项不得分；抽查维保记录，验证发现维保过程不符合文件规定，本子项不得分。 |  |  |
| 6.配电房保持整洁，标识清晰，有灭虫害措施，并配备紧急照明及消防灭火器材 | 3 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣1分。 |  |  |
| 四 | 给排水服务（18） | 1.供水设备设施完好，运行正常，无跑、冒、滴、漏 | 3 | 现场检查供水泵房作业状态，发现1项不符合规定，扣1分。 |  |  |
| 2.如遇停水，应按时通知各用户，并做好记录 | 3 | 检查发生停水时的记录验证相关信息，发现违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 3.按规定对水箱、蓄水池、过滤器等设施定期清洗 | 3 | 不能提供清洗记录，本子项不得分；抽查各设施清洗的记录并验证，发现1处违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 4.对二次生活用水有严格的保障措施，水质达标 | 3 | 现场验水样检验报告及相关记录，发现不达标，本子项不得分。 |  |  |
| 5.排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象 | 3 | 现场抽查2处，每发现1处违反规定，扣1分。 |  |  |
| 6.汛期道路、车库、地下室、设备机房无浸泡现象发生 | 3 | 年度内发生1次积水、浸泡事件，本子项不得分。 |  |  |
| 五 | 空调电梯（20） | 1.空调系统运行正常、控温适宜 | 3 | 现场抽查3处，每发现1处违反规定，扣1分。 |  |  |
| 2.空调主机运行无异响，排水无滴、漏 | 3 | 现场抽查3处，每发现1处违反规定，扣1分。 |  |  |
| 3.电梯运行平稳，轿厢内安全及附属设施完好，轿厢内张贴有效的电梯安全运行合格证及紧急联系电话、乘梯指南等 | 3 | 现场抽查3处，发现1处违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 4.电梯井、机房清洁，机房空气流通 | 3 | 现场抽查3处，发现1处违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 5.电梯轿厢照明、电话、通风设施完好 | 3 | 现场抽查3处，发现1处违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 6.电梯安全运行按行业标准执行，发生故障及时通知维保单位处理 | 5 | 未按规定年检，扣3分；维修人员未持证，扣2分；发生故障20分钟内维修人员未到现场，本子项不得分 |  |  |
| 六 | 紧急管理（12） | 1.有明确的紧急方案 | 3 | 未确定紧急目标扣1分；未建立紧急方案本子项不得分。 |  |  |
| 2.建立紧急指挥网络，并标明联络点及其负责人和联系电话 | 3 | 未建立紧急指挥网络扣2分；紧急指挥网络标注信息不全扣1分。 |  |  |
| 3.编制并正式发布紧急作业程序 | 3 | 未建立紧急作业程序扣2分；无紧急作业演习记录扣1分。 |  |  |
| 4.紧急事件有记录，并及时总结 | 3 | 紧急事件发生后无记录扣2分；未及时总结扣2分。 |  |  |
| 合计（100分） |  |  |

**保洁服务质量考核表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核内容** | **标准分** | **评分标准** | **得分** | **备注** |
| 一 | 服务行为（12） | 1.按规定穿工作服，着工作鞋并保持整洁，不穿高跟鞋及露脚趾凉鞋。 | 2 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 2.仪表规范、整洁，自然，文明用语。 | 2 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 3.工作人员在办公区域应做到走路轻，操作轻，说话轻。 | 2 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 4.在规定时间提供服务，并且在特殊情况时及时服务。 | 2 | 现场抽查，发现1项次违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 5.不在吸烟点以外的任何场所吸烟。 | 2 | 抽查保洁工作场所，发现1项违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 6.办公室内保洁工作时不得翻看办公室内任何资料、文件。 | 2 | 一经反映并查实，扣2分。 |  |  |
| 二 | 保洁总体要求（20） | 1.各次重大活动之前，应制订保洁作业方案，精心准备，做好各场所和区域的保洁工作并服务于重大活动。 | 4 | 未制订保洁方案，本子项不得分；未按方案实施，发生1次“保洁事故”本子项不得分。 |  |  |
| 2.应建立客户投诉记录表，及时查实客户投诉并答复、整改。 | 2 | 未建立客户投诉记录表本子项不得分；抽查验证顾客投诉，发生1次投诉未及时处理，本子项不得分。 |  |  |
| 3.环卫设施完备，设有可回收和不可回收垃圾箱 | 2 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 4.垃圾日产日清，定期对垃圾堆放处进行卫生消毒灭杀虫害并记录。 | 2 | 未建立记录本子项不得分；现场检查记录不完整，不可追溯扣1分。 |  |  |
| 5.楼道、楼梯、楼梯扶栏地面、墙面、天花板无垃圾、积尘等。 | 2 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 6.遇下雪或下雨天，在大堂进出口铺设防湿防滑地毯并竖“小心防滑”告示牌，及时拖擦，无积水。 | 3 | 未及时采取措施、未设立标识本子项不得分；未及时拖擦有积水扣1分。 |  |  |
| 7.工作间内物品分类摆放，整洁有序。 | 2 | 现场检查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 8.消防通道通畅、整洁、无杂物堆放。入驻部门堆放物品占用消防通道，保洁服务部门应劝阻，报有关部门并做好记录。 | 3 | 现场抽查，发现1处违反规定，本子项不得分；能提供报告材料经证实不扣分。 |  |  |
| 三 | 公共区域及设施保洁要求（35） | 1.大堂和公共区域的地面无明显积尘、污渍、烟蒂、垃圾；地毯无积尘。 | 3 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 2.大堂和公共区域墙面、墙饰完好清洁，台面、栏杆、椅子、灯座等光亮整洁，无明显积尘、污渍。 | 3 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 3.大堂和公共区域玻璃门以及窗户玻璃（除室外一面）完好，无灰尘、污渍、手印等。 | 2 | 现场抽查，在常态下，1米以外目视检查，每发现1处不符合规定，扣0.5分。 |  |  |
| 4.大堂和公共区域角落处无积尘、垃圾和蜘蛛网。 | 2 | 现场抽查，每发现1处不符合规定，扣0.5分。 |  |  |
| 5.大堂沙发整洁干净，摆放整齐，无积尘、污渍、异味等。 | 2 | 用白手套检查法，现场抽查3处，每发现1处不符合规定，扣0.5分。 |  |  |
| 6.陈列橱柜玻璃清洁无污迹、手印、积尘等。 | 3 | 在常态下，1米内目视检查和白手套检查，现场抽查3处，每发现1处违反规定，扣1分。 |  |  |
| 7.公用部位无垃圾，污渍等，无乱贴、乱画无擅自占用和堆放杂物；公共玻璃窗（除室外一面）无积尘、污渍、蜘蛛网等。 | 3 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣1分；能提供报告资料者不扣分。 |  |  |
| 8.扶手无积尘、污渍。 | 2 | 白手套检查法，现场抽查，每发现1处违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 9.电梯厅、电梯轿厢内定期消毒，干净整洁，无垃圾、污渍等。 | 4 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 10.茶水间（桶）清洁卫生整齐，保证饮用水供应。 | 2 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 11.门框、通风口、灯管等保持干净，无明显积尘。 | 3 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 12.安全扶梯台阶无污物、垃圾，扶杆无损坏残缺、锈蚀和污渍。 | 2 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 13.垃圾箱（篓）放置整齐，垃圾袋套在垃圾箱（篓）上，四周无散积垃圾，无异味。 | 2 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 14.领导办公室内整洁，无散乱垃圾、灰尘污渍；窗（除室外一面）无灰尘、污渍，空气清新无异味。 | 2 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣1分。 |  |  |
| 四 | 卫生间保洁(15) | 1.卫生间空气流通，无异味；卫生洁具保持清洁，定期消毒，有记录。 | 3 | 现场验证，每发现1处不符合规定，扣0.5分；抽查3-8项记录，每发现1项记录不全，扣0.5分。 |  |  |
| 2.金属器具如水龙头等光亮无锈斑、污渍、浮尘。 | 3 | 在保洁后进行现场抽查，每发现1处违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 3.盥洗台面干净、整洁（洗手液器下配接液盒），无水渍；镜面无灰尘、污痕、手印等。 | 3 | 在保洁后进行现场抽查，每发现1处违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 4.墙面四周干燥，无蜘蛛网、积尘，地面无垃圾、积水、烟蒂。 | 3 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 5.卫生用品保证齐全，按时补充卫生纸、洗手液等卫生用品。 | 3 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣1分。 |  |  |
| 五 | 室外地下库保洁（10） | 1.车道路清洁畅通，无堆积垃圾或杂物。。 | 3 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣1分。 |  |  |
| 2.车库地面整洁，无垃圾、明显积水，杂物堆放，各类管道及消防设施无积尘。 | 2 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 3.空气流通，无异味，无虫害、鼠害，有灭虫措施，并做好记录。 | 2 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣0.5分。 |  |  |
| 4.室外场地的地面无垃圾、废纸和污水等。 | 3 | 现场抽查，每发现1处违反规定，扣1分。 |  |  |
| 六 | 紧急管理（8） | 1.有明确的紧急方案。 | 2 | 未确定紧急目标扣1分；未建立紧急方案本子项不得分。 |  |  |
| 2.建立紧急指挥网络，并标明联络点及其负责人和联系电话。 | 2 | 未建立紧急指挥网络扣2分；紧急指挥网络标注信息不全扣1分。 |  |  |
| 3.编制并正式发布紧急作业程序。 | 2 | 未建立紧急作业程序扣2分；无紧急作业演习记录扣1分。 |  |  |
| 4.紧急事件有记录，并及时总结，识别改进机会。 | 2 | 紧急事件发生后无记录扣2分；未及时总结扣2分。 |  |  |
| 合计（100分） |  |  |

**监控保安服务质量考核表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核内容** | **标准分** | **评分标准** | **得分** | **备注** |
| 一 | 服务行为（14） | 1.按规定穿工作服，并保持整洁，佩戴明显标志，男工不留长发，不蓄胡子，女工不化浓妆 | 5 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 2.语言文明、礼貌待人 | 5 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 3.制定器械配置标准，按规定佩戴器械 | 4 | 未制定标准，本子项不得分；现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 二 | 值班巡逻（15） | 1.按规定进行24小时值班和交接班 | 5 | 抽查值班记录和交接班记录（值班人员、交接班时间、器械交接），每发现1项不符合规定，扣1分。 |  |  |
| 2.应制定巡逻标准，设计2-3条巡逻路线，并按规定要求进行巡逻，做好记录 | 5 | 未制定标准，本子项不得分；随机抽查巡逻记录，发现1项不符合规定，扣1分。 |  |  |
| 5.建立特殊情况下的值班巡逻方案，并按方案执行 | 5 | 未建立方案，本子项不得分；抽查记录，发现违反规定，扣2分。 |  |  |
| 三 | 监控（18） | 1.监控设备如发生故障第一时间通知维保单位到达现场，并及时处理 | 6 | 监控设备未建立维保计划，扣3分；现场抽查3台监控设备及其记录，发现设备非正常运转或记录不符合规定，本子项不得分。 |  |  |
| 2.监控设备应全天候运转，数据按规定进行保存、备份 | 6 | 抽查数据，发现1项不符合规定，本子项不得分。 |  |  |
| 3.建立数据使用制度，并严格执行做好记录 | 6 | 未建立制度，扣3分；抽查记录，发现1处不符合规定，本子项不得分。 |  |  |
| 四 | 消防管理（37） | 1.建立24小时值班制度和交接班制度，并做好记录 | 5 | 抽查值班记录和交接班记录，每发现1项不符合规定，扣1分。 |  |  |
| 2.定期组织员工学习消防安全知识和设备使用维护知识，并做好记录 | 4 | 抽查培训记录，每发现1项不符合规定，扣1分。 |  |  |
| 4.安全疏散指示标志完好 | 4 | 现场抽查，每发现1项不符合规定，扣1分。 |  |  |
| 5.消防设施器材、消防安全标识完好 | 4 | 现场抽查，每发现1项不符合规定，扣1分。 |  |  |
| 6.安全出口、疏散通道畅通 | 4 | 现场抽查，每发现1项不符合规定，扣1分。 |  |  |
| 7.常闭式防火门是否处于完好、关闭状态 | 4 | 现场抽查，每发现1项不符合规定，扣1分。 |  |  |
| 8.消防隐患处理及时、妥当 | 4 | 抽查记录，每发现1项不符合规定，扣2分。 |  |  |
| 9.按规定时间检查维护消防报警器、烟雾报警系统、淋雨系统、消防栓、灭火器、紧急灯等设备，并做好记录 | 4 | 抽查记录，每发现1项不符合规定，扣1分。 |  |  |
| 10.按规定进行消防安全检查，消除隐患，并做好记录 | 4 | 抽查记录，每发现1项不符合规定，扣1分。 |  |  |
| 五 | 紧急管理（16） | 1.有明确的紧急方案 | 4 | 未确定紧急目标扣1分；未建立紧急方案本子项不得分。 |  |  |
| 2.建立紧急指挥网络，并标明联络点及其负责人和联系电话 | 4 | 未建立紧急指挥网络扣2分；紧急指挥网络标注信息不全扣1分。 |  |  |
| 3.编制并正式发布紧急作业程序 | 4 | 未建立紧急作业程序扣2分；无紧急作业演习记录扣1分。 |  |  |
| 4.紧急事件有记录，并及时总结，识别改进机会 | 4 | 紧急事件发生后无记录扣2分；未及时总结扣2分。 |  |  |
| 合计（100分） |  |  |

**会务礼仪服务质量考核表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核内容** | **标准分** | **评分标准** | **得分** | **备注** |
| 一 | 会务接待（34） | 1.礼仪服务人员仪表、仪容符合规定要求 | 4 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 2.服务中要做到“一笑”、“二礼”、“三轻”、“四勤” | 4 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 3.会前30分钟做好准备工作（如茶具、纸笔等准备到位） | 4 | 现场检查，发现违反规定事项，且及时整改未产生影响扣1分；未及时整改产生不良影响的，本子项不得分。 |  |  |
| 4.会前30分钟检查各项设备设施和厅内环境，确保设备设施正常运行，环境整洁，并做好记录 | 4 | 未能提供记录，本子项不得分；抽查4条记录，每发现1条记录不完整，无追溯性，扣1分。 |  |  |
| 5.礼仪服务人员在会前规定时间内到岗服务，不脱岗 | 4 | 现场暗访，发现违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 6.会中按规定上茶续水 | 4 | 现场暗访，发现违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 7.会中按要求提供音响服务 | 5 | 现场暗访，发现不符合规定，本子项不得分。 |  |  |
| 8.工作时不翻看与提供服务内容无关的资料、文件 | 5 | 现场抽查，每发现违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 二 | 会务服务（26） | 1.礼仪服务人员仪表、仪容符合规定要求 | 2 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 2.服务中要做到“一笑”、“二礼”、“三轻”、“四勤” | 2 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 3.按要求提前布置会场，桌椅、话筒、茶杯、杯垫、矿泉水等准备齐全，摆放整齐，环境整洁 | 3 | 现场抽查，每发现1处违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 4.按要求会前15分钟站立迎宾，正确引位入座，会议期间不擅自离岗 | 3 | 现场跟踪迎宾引位过程，每发现1项服务不符合规定，扣1分。 |  |  |
| 5.提前配合检查会场音响、空调、照明等设备设施使用正常 | 3 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 6.上茶后二十分钟第一次续水，随后会间每三十分钟续水一次 | 2 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 7.桶装水应定期调换 | 3 | 现场抽查，发现1项违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 8.会议室日历、时钟显示准确 | 2 | 现场抽查，发现1项违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 9.会议结束，提前站位相送 | 2 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 10.会务服务时不得翻看、移动会议室内任何资料、文件 | 4 | 现场抽查，发现1项违反规定，本子项不得分。 |  |  |
| 三 | 大型活动（32） | 1.礼仪服务人员仪表、仪容符合规定要求 | 4 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 2.服务中要做到“一笑”、“二礼”、“三轻”、“四勤” | 4 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 3.活动前30分钟按要求提前布置好会场，准备好各种物品 | 4 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 4.活动前30分钟检查各项设备设施和厅内环境，确保设备设施正常运行，环境整洁 | 5 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 5.礼仪服务人员在活动前规定时间内到岗服务，不脱岗 | 5 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣2分。 |  |  |
| 6.活动中保证各项操作正确，衔接顺畅 | 5 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣2分。 |  |  |
| 7.活动中按要求提供音响服务 | 5 | 现场抽查，每发现1项违反规定，扣2分。 |  |  |
| 四 | 紧急管理（8） | 1.有明确的紧急方案 | 2 | 未确定紧急目标扣1分；未建立紧急方案本子项不得分。 |  |  |
| 2.建立紧急指挥网络，并标明联络点及其负责人和联系电话 | 2 | 未建立紧急指挥网络扣2分；紧急指挥网络标注信息不全扣1分。 |  |  |
| 3.编制并正式发布紧急作业程序 | 2 | 未建立紧急作业程序扣2分；无紧急作业演习记录扣1分。 |  |  |
| 4.紧急事件有记录，并及时总结，识别改进机会 | 2 | 紧急事件发生后无记录扣2分；未及时总结扣2分。 |  |  |
| 合计（100分） |  |  |

除以上规定动作外，需配合政府做好其他交办的工作事项；做好各办公地的垃圾分类、节能降耗、禁烟限塑、反对粮食浪费等工作。

附件2：

|  |
| --- |
| XXX物业服务满意度测评表 |
| 一、测评状况统计测评单位： |
| 物业名称 | 评议状况 |
| 卫生保洁（25分） | 日常设施设备维护（25分） | 会议服务（25分） | 内场监控保安服务（25分） | 得分情况 |
| 非常满意（25分） | 满意（23分） | 基本满意（20分） | 一般（18份） | 不满意（15分） | 非常满意（25分） | 满意（23分） | 基本满意（20分） | 一般（18份） | 不满意（15分） | 非常满意（25分） | 满意（23分） | 基本满意（20分） | 一般（18份） | 不满意（15分） | 非常满意（25分） | 满意（23分） | 基本满意（20分） | 一般（18份） | 不满意（15分） |
| 机关大楼.杨高北路3658号 | 　 | 　 |  | 　 | 　 | 　 | 　 |  |  | 　 | 　 | 　 |  | 　 | 　 | 　 | 　 |  | 　 | 　 | 　 |
| 市民中心 | 　 | 　 |  | 　 | 　 | 　 | 　 |  |  | 　 | 　 | 　 |  | 　 | 　 | 　 | 　 |  | 　 | 　 | 　 |

|  |
| --- |
| XXX物业服务满意度测评表 |
| 一、测评状况统计测评单位： |
| 物业名称 | 评议状况 |
| 卫生保洁（35分） | 日常设施设备维护（35分） | 保安服务（30分） | 得分情况 |
| 非常满意（35分） | 满意（30分） | 基本满意（25分） | 一般（20份） | 不满意（15分） | 非常满意（35分） | 满意（30分） | 基本满意（25分） | 一般（20份） | 不满意（15分） | 非常满意（30分） | 满意（25分） | 基本满意（20分） | 一般（15分） | 不满意（10分） |
| 城运中心 | 　 | 　 |  | 　 | 　 | 　 | 　 |  |  | 　 | 　 | 　 |  | 　 | 　 |  |

**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》中报出对应服务期限的投标价格即可。

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 | 包括工具、材料、耗材等费用 |  |  |
| 4 | 保险费用 | 如雇主责任险、公众责任险等 |  |  |
| 5 | 其他 | 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。