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，以及招标人制定的物业服务等标准。

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。招标文件解释权归招标人所有。

1.4 投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，自收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式提出，并附相关证据。

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

1.6 本项目若涉及餐饮服务内容，则应满足以下条件：（本项目不适用）

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

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

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

★1.8投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。

二、项目概况

**2 项目名称**

项目名称：上海南汇中学物业管理项目（本部）

**3物业基本情况**

物业类型：校园物业

坐落位置：上海市浦东新区惠南镇学海路288号

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

本项目原物业服务即将到期，本次拟重新招标。

4.2 项目招标范围及内容

校园内物业管理服务，综合管理、日常维修、安保管理、保洁服务、绿化养护等。

1. 上海南汇中学

地址：上海市浦东新区惠南镇学海路288号；

建筑面积：98055平方米，绿化面积：129823平方米，共有套数26幢，包含：行政楼、教学楼、实验楼、图文中心和体育馆等，教职工249人，学生2300人。

**上海南汇中学校区大楼情况：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 层数 | 建筑面积（m2） |
| 1 | 教学1号楼 | 5 | 5371.64 |
| 2 | 教学2号楼 | 5 | 5371.64 |
| 3 | 教学3号楼 | 5 | 5371.64 |
| 4 | 实验楼1 | 5 | 6044.55 |
| 5 | 阶梯教室 | 2 | 1250.00 |
| 6 | 实验楼2 | 5 | 6044.55 |
| 7 | 图文中心 | 3 | 9885.95 |
| 8 | 行政楼 | 7 | 5340.59 |
| 9 | 体育馆 | 3 | 4725.71 |
| 10 | 礼堂 | 3 | 2714.27 |
| 11 | 看台 | 1 | 1069.84 |
| 12 | 餐厅1 | 2 | 3262.42 |
| 13 | 餐厅2 | 2 | 3120.00 |
| 14 | 浴室 | 2 | 1248.90 |
| 15 | 门卫 | 1 | 262.60 |
| 16 | 设备房 | 1 | 307.83 |
| 17 | 天象馆 | 1 | 325.25 |
| 18 | 地下车库 | 1 | 2395.12 |
| 19 | 餐厅3 | 3 | 2906.70 |
| 20 | 1#宿舍楼 | 6 | 5340.62 |
| 21 | 2#宿舍楼 | 6 | 5049.72 |
| 22 | 3#宿舍楼 | 6 | 5330.74 |
| 23 | 4#宿舍楼 | 6 | 5038.64 |
| 24 | 5#宿舍楼 | 6 | 3228.02 |
| 25 | 6#宿舍楼 | 6 | 2186.87 |
| 26 | 7#宿舍楼 | 6 | 4862.00 |

**上海南汇中学运动场所（地）情况：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 运动场地名称 | 场地位置 | 场地规模（㎡） | 开放情况 |
| 健身房 | 室内 | 130 | 不对外开放 |
| 篮球场 | 室外 | 5378 | 不对外开放 |
| 篮球场 | 体育馆 | 1322 | 不对外开放 |
| 排球场 | 室外 | 3000 | 不对外开放 |
| 体操房 | 室内 | 240 | 不对外开放 |
| 网球场 | 室外 | 1200 | 不对外开放 |
| 小足球场 | 室外 | 2400 | 不对外开放 |
| 大操场 | 室外 | 8000 | 双休日、节假日早上6点-10点，晚上16点-20点对外开放 |

4.3 本项目服务期限

本项目一招三年，合同一年一签，经考核合格续签下一年合同。第一年服务期限暂定2024年10月 15日起至2025年10月14日止，具体以合同签订为准。

**5 承包方式**

5.1依照本项目的招标范围和内容，中标人以**“清包”**方式实施服务管理承包。“清包”的含义指：采购人按双方约定的服务人数，每月向中标人支付管理服务费。项目过程中所发生的水电气等能耗，设备添置、维修、保养等费用、保洁材料及保洁工具、保安用品及保安耗材、绿化工具及绿化耗材均由采购人承担。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 维修材料 | √ |  | 各类设施设备维修所需的材料，不包含维修工具。 |
| 3 | 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）。 |
| 4 | 保洁工具 | √ |  | 包括保洁小工具、尘推、工作警示牌等。 |
| 5 | 保安用品 | √ |  | 包括长警棍、短警棍、盾牌、钢盔、钢叉、反光衣、对讲机等。 |
| 6 | 保安耗材 | √ |  | 包括遮阳大伞、白手套、纱手套、毛巾、雨衣、雨鞋等。 |
| 7 | 绿化工具 | √ |  | 包括浇灌、整枝修剪、支撑、攀爬（包括安全防护等，如需）等用具 |
| 8 | 绿化耗材 | √ |  | 包括保绿耗材的农药、肥料、防护等 |

5.2本项目不允许进行专业分包。

**6 合同的签订**

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与招标文件和中标人投标文件的内容一致，并互相补充和解释。

6.2 合同履约过程中，如遇不可抗力或政策性调价（以招标文件和合同约定为准），经双方商定可以调整合同金额（调整原则以招标文件约定为准），并签订补充协议。

**6.3**本项目资金由新区财政预算逐年安排，一次招标，3年沿用，分三个年度分别签订合同。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）的调高而进行调整。 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调高外，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。

7.1.3 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四期按合同金额计算，在采购人和中标人合同签订，且财政资金到位后支付；首年服务支付时间和比例见下表:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **支付时间** | **支付比例** |
| 1 | 2024年12月5日前 | 20% |
| 2 | 2025年3月5日前 | 20% |
| 3 | 2025年6月5日前 | 30% |
| 4 | 2025年10月25日前，且考核等级结果非“不合格” | 30% |

7.2.2采购人收到发票后10个工作日内按考核结果支付相应的合同款项。

7.3采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或延迟支付中小企业款项。如发生延迟支付情况，应当支付逾期利息，且利率不得低于合同订立时1年期贷款市场报价利率。

三、技术质量要求

**8 适用技术规范和规范性文件**

各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

**9 招标内容与质量要求**

9.1 **岗位设置表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 岗位数 | 岗位 | 职责范围 | 服务时间 | 备注 |
| 管理部 | 1 | 物业经理 | 全面负责安保、保洁、工程部及绿化养护的管理工作 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 1 | 主任 | 配合经理做好安保、保洁、工程部及绿化养护的管理工作 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 保洁部 | 30 | 保洁部主管 | 全面负责全校区保洁的管理工作 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 保洁部领班 | 配合主管做好全校区保洁的管理工作 | 6天7:00-11:00、13:30-16:00 |  |
| 保洁工岗1 | 做好行政楼的保洁工作（早班） | 6天6:00-10:00、12:00-14:30 |  |
| 保洁工岗2 | 做好行政楼的保洁工作（晚班） | 6天7:00-10:30、13:30-16:30 |  |
| 保洁工岗3 | 做好实验楼1、阶梯教室、实验楼2的保洁工作（早班） | 6天7:00-10:00、12:00-15:30 |  |
| 保洁工岗4 | 做好实验楼1、阶梯教室、实验楼2的保洁工作（晚班） | 6天7:00-10:30、14:00-17:00 |  |
| 保洁工岗5 | 做好图文中心、礼堂的保洁工作（早班） | 6天7:00-10:00、12:00-15:30 |  |
| 保洁工岗6 | 做好图文中心、礼堂的保洁工作（晚班） | 6天7:00-10:30、14:00-17:00 |  |
| 保洁工岗7 | 做好图文中心的保洁工作 | 周一～周五6:30-11:30、13:00-16:00  |  |
| 保洁工岗8 | 做好教学1号楼的保洁工作（早班） | 6天6:00-10:15、12:00-14:15 |  |
| 保洁工岗9 | 做好教学1号楼的保洁工作（晚班） | 6天7:00-11:00、14:30-17:00 |  |
| 保洁工岗10 | 做好教学2号楼的保洁工作（早班） | 6天6:00-10:15、12:00-14:15 |  |
| 保洁工岗11 | 做好教学2号楼的保洁工作（晚班） | 6天7:00-11:00、14:30-17:00 |  |
| 保洁工岗12 | 做好教学3号楼的保洁工作（早班） | 6天6:00-10:15、12:00-14:15 |  |
| 保洁工岗13 | 做好教学3号楼的保洁工作（晚班） | 6天7:00-11:00、14:30-17:00 |  |
| 保洁工岗14 | 体育馆、地下车库的保洁工作 | 6天7:00-10:30、13:30-16:30 |  |
| 保洁工岗15 | 2#宿舍楼的保洁工作 | 6天6:30-10:30、13:30-16:00 |  |
| 保洁工岗16 | 3#宿舍楼的保洁工作 | 6天6:30-10:30、13:30-16:00 |  |
| 保洁工岗17 | 3#、5#宿舍楼西单元的保洁工作 | 6天6:30-10:30、13:30-16:00 |  |
| 保洁工岗18 | 4#宿舍楼的保洁工作 | 6天6:30-10:30、13:30-16:00 |  |
| 保洁工岗19 | 6#宿舍楼、外场的保洁工作 | 6天6:30-10:30、13:30-16:00 |  |
| 保洁工岗20 | 直饮水机消毒、有关楼幢饮用水配送，以及校园河道巡视清捞 | 周一～周五6:00-11:00、13:00-16:00 |  |
| 保洁工岗21 | 教学楼外场、大操场的保洁工作 | 6天6:30-10:30、12:30-15:00 |  |
| 保洁工岗22 | 校园外场、校园垃圾的收集工作 | 周一～周五6:00-11:00、13:30-16:30 |  |
| 保洁工岗23 | 校园外场、各球场的保洁工作，教学1、2、3号楼玻璃清洁 | 6天6:00-10:30、12:30-14:30 |  |
| 保洁工岗24 | 校园外场、各球场的保洁工作，实验楼1、实验楼2及阶梯教室玻璃清洁 | 6天6:00-10:30、12:30-14:30 |  |
| 保洁工岗25 | 餐厅1、餐厅2卫生间保洁以及浴室的保洁和开放工作 | 6天7:00-10:30、15:00-18:00 |  |
| 保洁工岗26 | 整个校园外场保洁，行政楼、体育馆、图文中心、礼堂玻璃清洁，做好各项应急工作（早班） | 6天6:00-10:30、13:00-15:00 |  |
| 保洁工岗27 | 整个校园外场保洁，门卫、餐厅1、餐厅2、餐厅3玻璃清洁，做好各项应急工作（中班） | 周一～周五6:30-11:00、13:00-16:30 |  |
| 保洁工岗28 | 整个校园外场保洁，1#、2#、3#、4#、5#、6#、7#宿舍楼玻璃清洁，做好各项应急工作（中班） | 周一～周五6:30-11:00、13:00-16:30 |  |
| 保安部 | 7 | 保安部主管 | 全面负责学校安保管理工作 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 保安部领班 | 配合主管做好学校安保管理工作 | 7天24小时制 |  |
| 门岗1 | 做好学校门口的安全防范，做好外来访客出入接待与登记，须持有保安员证。 | 7天24小时制 |
| 门岗2 | 做好校园车辆巡查与管理，及时清除安全隐患，须持有保安员证。 | 7天24小时制 |  |
| 门岗3 | 做好立岗护校管理工作，须持有保安员证。 | 7天24小时制 |  |
| 巡逻岗1 | 负责行政楼以南区域的校园安全防范、定时开展巡逻工作，及时清除安全隐患，须持有保安员证。 | 周一～周五6:00-10:00、14:00-18:00 |  |
| 巡逻岗2 | 负责行政楼以北区域的校园安全防范、定时开展巡逻工作，及时清除安全隐患，须持有保安员证。 | 周一～周五6:00-10:00、14:00-18:00 |  |
| 宿管部 | 3 | 宿管部主管 | 全面负责学校学生宿舍管理服务工作 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 宿管员1 | 根据学校要求，做好宿舍2号楼住宿床位安排工作；做好日常宿舍安全检查；做好住宿学生人文关怀工作；做好日常寝室内务检查评分及值守工作 | 7天24小时制 |  |
| 宿管员2 | 根据学校要求，做好宿舍3号楼住宿床位安排工作；做好日常宿舍安全检查；做好住宿学生人文关怀工作；做好日常寝室内务检查评分及值守工作 | 7天24小时制 |  |
| 工程部 | 3 | 工程部主管 | 全面负责校区维修管理工作 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 维修工1 | 负责教学区、图文中心、体育馆水、电的零星常规维修、须持有相关操作证 | 周一～周五7:00-11:0013:00-17:00 |  |
| 维修工2 | 负责宿舍区水、电的零星常规维修、须持有相关操作证 | 周一～周五7:30-11:30、13:00-17:00 |  |
| 绿化部 | 9 | 绿化工1 | 负责全校区日常绿化养护培训、日常巡查、日常养护工作计划制定、物资供应、工作质量考核 | 周一～周五8:30-11:30、12:30-17:30 |  |
| 绿化工2 | 教学1、2、3号楼周边日常巡查、乔灌木及草坪修剪、扶正、病虫害防治、浇水、施肥、除草、补种，行政楼和图文中心室内摆花和日常养护 | 周一～周五8:30-11:30、12:30-17:30 |  |
| 绿化工3 | 实验楼1、实验楼2和阶梯教室周边日常巡查、乔灌木及草坪修剪、扶正、病虫害防治、浇水、施肥、除草、补种，行政楼和图文中心室内摆花和日常养护 | 周一～周五8:30-11:30、12:30-17:30 |  |
| 绿化工4 | 行政楼、图文中心周边日常养护、乔灌木及草坪修剪、病虫害防治、浇水、施肥、除草、补种 | 周一～周五8:30-11:30、12:30-17:30 |  |
| 绿化工5 | 学校大门口、门卫、体育馆周边日常养护、乔灌木及草坪修剪、病虫害防治、浇水、施肥、除草、补种 | 周一～周五8:30-11:30、12:30-17:30 |  |
| 绿化工6 | 1#、2#、7#宿舍楼周边日常养护、乔灌木及草坪修剪、扶正、病虫害防治、浇水、施肥、除草、补种 | 周一～周五8:30-11:30、12:30-17:30 |  |
| 绿化工7 | 3#、4#、5#宿舍楼周边日常养护、乔灌木及草坪修剪、扶正、病虫害防治、浇水、施肥、除草、补种 | 周一～周五8:30-11:30、12:30-17:30 |  |
| 绿化工8 | 6#宿舍楼、长廊、浴室、餐厅3周边日常养护、乔灌木及草坪修剪、扶正、病虫害防治、浇水、施肥、除草、补种 | 周一～周五8:30-11:30、12:30-17:30 |  |
| 绿化工9 | 全校区绿地垃圾、杂物、枯枝落叶清理清运 | 周一～周五8:30-11:30、12:30-17:30 |  |
| 后勤部 | 13 | 勤杂1 | 做好日常校级领导公务出车任务；做好出车记录及情况；了解所驾车的维修保养情况以及车辆的保险购买情况；做好所驾车辆的日常清洁保养工作，保证车辆干净整洁、能够正常出行 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 勤杂2 | 做好值班晚自习后值班老师回家以及夜间住宿生突发情况的出车任务；做好出车记录及情况；了解所驾车的维修保养情况以及车辆的保险购买情况；做好所驾车辆的日常清洁保养工作，保证车辆干净整洁、能够正常出行 | 周一～周五14:00-17:00、18:00-23:00 |  |
| 勤杂3 | 做好学校各教研组师生外出培训、会议或活动的出车任务；做好出车记录及情况；了解所驾车的维修保养情况以及车辆的保险购买情况；做好所驾车辆的日常清洁保养工作，保证车辆干净整洁、能够正常出行 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 勤杂4 | 做好高一年级资料印刷、下发等工作 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 勤杂5 | 做好高二年级资料印刷、下发等工作 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 勤杂6 | 做好高三年级资料印刷、下发等工作 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 勤杂7 | 做好图文中心新学期新书入库，做好核对整理、敲章、电脑编目、贴条形码、贴索书号、书本转换、分类、排架、定位、上架，学校每年退休老师和在岗老师的报纸和杂志的订阅工作 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 勤杂8 | 做好图文中心书籍消毒、分类、放书架，做好各个教室开窗通风工作；每天整理上架学校各类杂志、报纸 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 勤杂9 | 做好图文中心图书登记、上架、期刊记录、出借手续，随时做好破损书刊的修补工作，注意创设良好的读书氛围，更好地引导学生的阅读活动；午间开门，定点在各个教室随时回答学生的提问，后整理书架、关门窗 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 勤杂10 | 根据物理学科需要，做好高二相关实验课的准备、服务等工作 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 勤杂11 | 根据物理学科需要，做好高一、高三年级相关实验课的准备、服务等工作 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 勤杂12 | 根据生物学科需要，做好相关实验课的准备、服务等工作 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 勤杂13 | 根据化学学科需要，做好相关实验课的准备、服务等工作 | 周一～周五7:00-11:00、13:00-17:00 |  |
| 合计 | 67 |  |  |  |  |

**说明：1、投标人的各岗位配置标准应满足招标岗位工作要求。2、以上岗位人员数量须按 5 天 8 小时工作制计算。**

**（****三）中标后人员管理要求**

**按照教育局相关管理要求，中标人在本项目提供的所有服务人员必须符合公安部门要求的无犯罪记录和无治安处罚记录的相关规定和通过浦东新区教育安全监管平台的人员核验，若有不符合的人员，中标人自收到通知起1周内更换人员。**

9.2 组织架构、管理制度及管理团队要求

9.2.1 组织架构

物业部门设置经理或现场主管负责学校物业服务管理和监督工作。

物业服务包括保洁部、工程部、绿化部和保安部。

9.2.2 管理制度

(1)严格规范招标制度。按招标文件要求，规范服务类项目采购流程。

(2)完善后勤保障各项制度建设，按制度规范行为。

(3)加强日常工作监管：

①学校物业公司在分管领导、办公事务部的领导、监督下进行工作。

②每周定期召开例会，总结上周工作，沟通、协调本周工作。

③不定时召开专项会议，进行专题讨论。

④群众监督，每月对各服务公司工作进行监督。

⑤每月定期召开办公考核会，对各服务公司进行考核。

⑥定期召开联席会议，通过联席会议，分期进行工作总结和工作计划。

⑦不定期参加后勤会议，对存在的问题进行现场沟通。

9.2.3 管理团队要求

(1)具有多年相关工作经验。

(2)一定的协调和组织能力，了解行业法规和要求。

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

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

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

9.3 各岗位具体服务要求

9.3.1 物业经理

(1)工作职责

1、全面负责所辖校区的物业管理工作；

2、根据公司总体规划，制订管理处年度发展计划和经营战略，报公司批准后实施；

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

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

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

6、负责处理校区师生投诉，定期收集师生意见、建议，并反馈至各职能部门，必要时要上报公司总经理或副总经理；

7、强化日常行政管理，努力提高服务质量和工作效率，减少师生投诉；

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

9、及时检查、督促下属员工的工作质量和服务质量；

10、加强检查、督促校区清洁卫生工作；

11、广泛联系师生，重视师生的投诉，不断改进工作方法；

12、校区出现重大事故或发生异常情况，必须赶赴现场处理；

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

14、强调安全，努力防范，保证托管区域治安、刑事案件发生率在控制范围以内；

15、严格开支，厉行节约，持续降低管理成本；

16、负责管理处质量管理体系的运行和实施；

17、负责制订下属员工培训计划，定期进行业务指导与业务技能培训；

18、负责组织员工参与校区文化活动。

19、与属地联动、做好疫情防控指挥。

(2)总体要求

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

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

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

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

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

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

(3)工作时间要求

**详见9.1岗位设置表**

(4)人员自身要求

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

**9.3.2**主任

(1)工作职责

1、负责本项目的全面工作。

2、根据物业服务合同要求，组织开展各项管理服务活动。

3、制定和落实物业项目的管理目标、计划和管理方案，保证合同义务和质量承诺得到充分落实。

4、指导和监督各部门日常工作，确保各项管理服务要求得以实现。

5、做好外部沟通协调工作，不断了解和满足客户需求。

6、妥善处理客户投诉和不合格服务行为，维护企业声誉，赢得客户满意。

7、组织开展员工思想政治教育、业务技能培训，不断提高员工素质，增强企业凝聚力。

8、负责组织落实本项目标准化、信息化工作。

9、执行月度检查，组织开展员工考评和客户意见征询工作，负责落实必要的纠正预防措施。

10、审核本部门的各种费用开支，对采购、报销等进行有效监管。

11、完成公司和上级部门交办的其他工作。

(2)工作时间要求

**详见9.1岗位设置表**

**9.3.3** 保洁部

(1) 服务范围：校内

(2)工作职责

（一）保洁部主管

1、主持本部门全面工作，对公共区域的清洁卫生和环境管理负责。

2、制定每月保洁工作计划，并负责落实人员调配，合理安排好员工的排班与工作任务。

3、负责保洁作业流程的制定与监督。

4、负责员工的业务技能培训和日常工作考核。

5、负责保洁工具、材料和机器设备的申购、发放、管理。

6、负责处理保洁工作有关的客户投诉。

7、负责保洁部门的周检。

8、参与突发事件的应急处置。

9、完成领导交办的其他任务。

（二）保洁部领班

1、配合主管做好保洁工作的安排和调配，合理安排工作任务。

2、负责检查保洁工作情况。

3、负责检查垃圾进行收集、分类、包装和清运情况。

4、检查员工行为规范、工作进度、质量标准执行情况。

5、负责对保洁员的日检。

6、参与突发事件的应急处置。

7、完成领导交办的其他工作。

（三）保洁工岗

1、负责指定区域的清洁、保洁和垃圾清运工作。

2、按照计划卫生要求做好本区域的计划卫生。

3、根据管理处的工作安排，协助做好本区域的服务工作。

4、负责消杀、灭虫工作。

5、完成上级交办的其他工作。

(3)总体要求

(一)环境卫生与保洁管理（保洁消耗材料由采购单位承担）

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

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

3、管理区域垃圾实行分类收集（干垃圾、湿垃圾、可回收物、有害垃圾），从而达到更高层次的环保效果。

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

5、对公共道路上的垃圾筒等定期清洁或清洗，停车场、地面道路定期清扫。

6、对设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。

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

8、将楼层的垃圾清运、处理，对楼内公共设施进行擦抹保洁。

9、对人员出入频繁之地，进行不间断的走动保洁。

10、清扫、拖洗属于公共区域室内外的地面。

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

12、定期清扫各楼天台、设备机房等部位。

13、清洗及保洁各楼层的洗手间、抹净各类洁具等工作。

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

15、定期、定点、定计划使用专业消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作。

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

17、做好预防常见传染病的日常保洁消杀。

18、指定办公室的保洁。

19、校区内水域保洁。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(二)垃圾清运、处理（由采购人与环卫部门签订合同）

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

2、垃圾清运、处理的范围分为：

（1）日常办公垃圾

（2）日常生活垃圾

3、垃圾清运、处理工作分为：

（1）每天定时清运、处理。

（2）将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

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

(4)工作时间要求

**详见9.1岗位设置表**

(5)人员自身要求

身体健康，工作勤劳。

**9.3.3** 保安部

工作内容

①服务范围

学校内部及学校围墙周边

②工作职责

（1）保安部主管

1、按照保安管理规章制度以及学校相关要求维护校区消防安全、治安秩序。

2、负责保安队伍的培训与考核。

3、负责组织并落实部门关于安全方面的工作任务和指标。

4、负责项目突发事件的紧急处置。

5、负责落实应急预案的演练。

6、负责保安部门的周检。

7、完成领导交办的其他任务。

（2）保安部领班

1、按照保安管理规章制度以及学校相关要求维护校区消防安全、治安秩序。

2、配合主管组织并落实部门关于安全方面的工作任务和指标。

3、负责对保安员的工作进行日检与监管。

4、负责组织班会。

5、负责检查和督促各出入口的安全管理。

6、完成领导交办的其他任务。

（3）门岗及巡逻岗

1、保安队员需持证上岗并按规定着装、佩戴标志和巡逻执勤装备上岗、巡逻；

2、上岗时必须着统一制服，特别是工作衣裤整洁，帽子端正；

3、负责对进出校门的车辆进行管理和疏导，保持大门的整洁和畅通，阻止推销员、商贩等外来无关人员进入校区，并阻止在校园门口50米以内设摊；

4、对进出校园的可疑人员和车辆进行盘查和查看，来人来访须通知到被访人，经被访人同意后方可进入（门卫指引方向），负责按工作规定要求，做好进出机动车辆的登记工作和人员来访的登记工作；

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

6、非学校教职员工、学生携带大件、贵重物品出入时，要进行询问，做好物品名称和数量的登记；

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

8、门卫室内严禁出现值班人员脱岗、打瞌睡等现象，严禁从事与学校工作无关的事情；

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

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

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

12、做好每日工作情况及交接班记录；

13、负责清查在上课时间和熄灯休息后仍滞留在一些不该有学生的场所、负责检查并处理在校园内吸烟、酗酒、打架、男女不正当交往、乱丢垃圾、校内闲逛等违反学校规定的学生；

14、完成领导交办的其他工作任务。

③总体要求

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

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

2、校区外车辆以及来访人员通报、登记、证件检查等。

3、积极配合公安部门工作，完善监控室管理制度。

4、贯彻执行公安部门关于保安保卫工作方针、政策和有关条例。

5、坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

6、定期对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查。积极开展防盗、防火宣传。

7、保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带、设备用房和各楼的各楼层。

8、处理各种突发事件。

9、实施三级防火责任制和岗位责任制，建立健全防火制度和安全操作制度。

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

11、建筑物内严禁焚烧物品。建筑物内的走道、楼梯、出口等部位，保持畅通，严禁堆放物品。

12、保安人员上班时着统一的制服，配戴工作证。执勤人员佩带对讲机、警棒、电筒等装备。

13、每天负责教学楼防盗门开启和关闭，包括检查门、窗、空调、电扇、灯是否关闭，如发现未关闭的，及时处理或上报。

14、在学校总务处的指导下，按要求对管理区域内的消防设备设施进行定期的巡检（设置专人），发现损坏以及遗失的，及时报学校保卫处。

15、对整体校园进行24小时安全巡视。

16、负责安防监控室（应急指挥中心）、消防控制中心、微型消防站管理。

服务标准：建立保安、公共秩序等管理制度并认真落实，确保安全和正常的工作环境，严格证件登记，杜绝闲杂人员进入校区；建立教学楼开关门管理制度和服务标准。环境秩序良好，维护和保证防盗、防火报警、监控设备的正常运行。对管理区域安全状况进行24小时监控，监控记录保持完整，监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；做好安全防范日常巡视工作，及时发现和处理各种安全事故隐患，迅速有效处置突发事件。重点、要害部位按时巡逻，发现违法违章行为应及时制止。

车辆管理

1、制定停车使用条例，停车管理规定。

2、外来车辆进出辖区办理登记手续、记录车牌号码、进出时间。

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

4、进入辖区的车辆严禁鸣笛，限速5公里／小时行驶。

5、保安队员严格执行车辆出入规定。

6、保安队员若发现车辆门、窗没关好，速找车主提醒注意。

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

④工作时长要求

**详见9.1岗位设置表**

⑤人员自身要求

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

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

无刑事犯罪以及其他不良记录；无精神病史或影响保安工作的其他疾病。

**9.3.4**宿管工

(1)服务范围 校内学生宿舍区域

(2)工作职责

（一）宿管部主管

1、主持本部门全面工作。

2、负责制定工作计划，并负责实施。

3、负责学生公寓管理服务标准化和标准化寝室创建工作。

4、负责落实防火、安全宣传。

5、负责协调和帮助解决学生的合理要求。

6、负责宿管部门的周检。

7、负责本部门员工的业务培训和考核。

8、参与处理异常情况和突发事件。

9、完成领导交办的其他任务。

（二）宿管员

1、委派专业学生公寓管理人员，做好校区各宿舍楼的管理工作，做好24小时门岗值班服务。

2、学生公寓内的学生管理，体现“三服务、两育人”的精神。

3、配合校方做好每学期学生住宿安排及新生入学接待等工作，或因学生毕业、宿舍调整后房间的保洁、床铺整修及零星搬迁工作。

4、做好学生公寓楼宇内学生文化建设工作，以及每日的寝室评比打分工作，包括安全及卫生检查。

服务标准：做好学生公寓日常管理，学生公寓管理人员进行严格培训，服务态度文明规范，按要求执行学生公寓管理规定，做好学生公寓管理工作，严防男女生混窜寝室，做到各学生公寓管理室专人24小时值班。

(3)工作时间要求

**详见9.1岗位设置表**

(4)人员自身要求

身体健康，工作勤劳

**9.3.5维修工**

（一）校园环境

1）1次/天巡视校园中的室外电线电路、水道管路。确保照明、广播等正常使用；确保上下水道的畅通。

2）1次/周巡视校园内的旗杆、围墙、广告牌、灯箱、空调外机等设施，消除安全隐患。

3）1次/周检查学校门卫室门窗、学校大小门。确保学校安全防范。

（二）教学楼行政及综合楼

1、1次/天巡视各楼楼道、走廊及厕所等的照明、插座、开关、开关箱、消防应急灯等。发现问题及时更换。

2、1次/天巡视各楼的用水及上下水设施设备。确保学校的正常用水。杜绝资源浪费。

3、1次/周检查图书阅览室、电脑、语音室、会议室等的电源、电路插座等。保证学校工作的正常开展。

4、1次/周检查教室内电风扇、日光灯等用电设施安全性；检查教室门窗及门窗玻璃可靠性。确保教学工作的有序进行。确保学生与教师的安全使用。

5、2次/学期检查教室内电风扇、日光灯、黑板等各种吊装设施的牢固度，确保学生与教师的安全使用。

（三）报修服务

1、学校的一般报修在半小时内必须响应。视实际情况在2个工作日内做好维修调换工作

2、学校的水电等紧急的报修须立即响应。视实际情况在1小时内做好维修调换工作。

3、所有维修工作应（除特殊情况外）在不影响学校正常的教学下进行。

（四）工作职责

（1）工程部主管

1、负责主持本部门全面工作。

2、负责部门员工安全管理和安全教育，建立各级安全制度，防止发生安全事故。

3、负责员工的专业技能培训，监督有资格要求的工作岗位持证上岗。

4、负责学校房屋及设施、设备的运行、保养、维修及安全检查工作的计划安排与落实。

5、负责部门的周检。

6、负责处理客户对维修员作的投诉及本部门不合格服务的处理。

7、参与突发事件的应急处置。

8、完成领导交办的其他任务。

（2）维修工

1、服从上级的工作安排。

2、熟悉和了解管理处和部门的各项规章制度、管理目标以及各项考评标准。

3、掌握物业管理的有关知识，树立为采购人服务的思想。

4、熟悉物业区域各类房屋的结构特点、使用要求以及其维修、养护的方法。

5、熟悉物业区域内设施、设备的种类、分布，掌握各类管道（地下、地上）的分布、走向、位置以及其维修及养护的方法。

6、每天对自己的责任区要巡视，发现房屋及设施、设备有损坏、隐患或其他不正常的情况，应及时报修或维修，确保设施设备能正常使用。

7、确保自己责任区内的地上、地下排污、雨水管道的畅通，每月检查一次，对于污水突然外溢的，应在半小时内组织疏通。化粪池充满达80%以上，应及时上报主管，由主管联系有资质的的人员进行清理。

8、上门维修应做到态度热情，服务周到。

9、积极参加管理处组织的各项义务活动和物业管理专业知识的培训，努力提高自己的维修技能。

10、完成领导交办的其他工作任务。

（五）总体要求

建筑物日常维修、养护、管理（维修材料费由采购人承担）

1.房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。

2.大修、装修的施工管理配合与相应水电使用管理与安全管理。

服务标准：确保房屋完好等级和正常使用；墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；墙地面有碎裂、断裂或缺损的，应及时联系建设单位，并督促组织实施修缮。根据房屋实际使用年限和使用情况定期进行安全使用检查，做好检查记录。发现问题及时向业主报告，提出方案和建议经批准后组织实施。遇紧急情况，应采取必要的措施。做好零星维修接报修工作，并及时协调建筑单位以及设备供应商完成各项零星维修任务。零星维修时间不超过24小时，回访率应为100%。对房屋日常维修、养护记录完整。

公共设备维护、保养（维修材料费由采购人承担）

公共设备维护、保养的范围：泵房、配电房、给排水、覆盖管理区域所有建筑物设施、部门。有专业或资质要求的工作岗位，其从业人员必须符合国家与上海市相关要求。专项设备招标期内均在设备供应商维保期内，中标单位需做好日常的沟通联系以及服务过程中的监管工作。

1.给排水、供水系统：

（1）建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理、维修保养计划及总体节能计划；

（2）节约用水，防止冒、滴、漏，大面积跑水事故的发生；

（3）保持供水系统的正常运转，定期检查水泵运转情况；

（4）保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染（水箱清洗费用由采购人承担）；

（5）定期检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表，保证其正常运转；

（6）保证排水系统的正常运转，防止阻塞；

（7）停水预先通知采购人及用户，以便做好安排。

服务标准：每日一次对给水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等进行日常维护，每月检查、保养、维护、清洁一次；二次供水水箱保持清洁卫生，水箱由业主委托专业单位每半年清洗消毒，中标单位需保证无二次污染；对水箱清洗过程进行监管，并留存二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证；按要求对生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，定期对水泵房及机电设备进行检查、发现问题及时上报维保单位，并做好服务监管工作，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。及时发现故障，并联系相关单位进行修复，维修合格率100％；给排水系统发生事故时，维修人员在10分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知；计量器具、压力仪表按规定周期送质检局校验；未经学校总务处许可，不得擅自采取地下水或直接从江河取水。做好节约用水工作。

2.机电、照明及自动化系统管理：

（1）对管理区域内供电系统高、低压电器设备、明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修并根据实际使用情况制订年度总体节能计划。其中供电系统高压电器设备等维保由采购人另行委托专业单位负责。

（2）建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。

（3）供电和维修人员持证上岗。做到发现故障、及时排除。

（4）保证公共使用的照明、指示、显示灯完好；符合电气线路符设计、施工技术要求，线路负荷要满足用户的要求、确保发配电设备安全运行。

（5）停电限电事先出通知、以免影响正常教学生活秩序。

（6）对临时施工工程有用电管理措施。

（7）发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源。

（8）负责对路灯、庭园灯电源的操作，保证供电正常。

（9）确保管理区域内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，联系相关单位及时更换。

（10）负责管理区域内楼音源、服务器、喇叭正常使用及维修保养工作。

服务标准：对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材；设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；供电运行和维修人员必须持证上岗；及时排除故障，一般故障排除时间不超过2小时，维修合格率100％；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好管理区域内照明设施；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限；供电设备完好率达到99％、弱电设备完好率达到98％。每年雨季前对建筑避雷系统进行检测，留存检测合格报告，同时动员和组织写字楼内的使用人对重要设施设备进行防雷检测；保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施；每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查，有问题及时解决；每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜(箱)、管道、金属构架物接地良好。一年内无重大管理责任事故。

3.消防系统：

消防系统日常维保由采购人另行委托专业单位负责，中标单位需要配合做好服务监管和故障报修工作。

（1）对火灾自动报警系统；自动喷淋系统；室内灭火栓；排防烟系统；安全疏散、应急系统；防火门系统；二氧化碳等灭火系统进行日常管理和养护维修。

（2）按时对消防、喷淋、配电系统做启动测试，管道养护工作。将水管内污水排空，保证消防系统在应急处理中能正常运转，培训有关人员学会应急处理的方法。

（3）负责对消防水电设施进行例行保养，定期检查消防栓和消防器械。消防水电设施确保运行良好。

服务标准：严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态；由专业单位定期检查保养消防设备，中标单位负责服务过程中的监管，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率均为100％；安全出口、疏散指示灯在火灾时应维持90分钟以上的照明时间，引路标志完好，紧急疏散通道畅通；消防水带每半年检查一次，应无破损、发黑、发霉现象；联动控制台工作正常、显示正确，系统误报率不超过3％；消防泵每月启动一次，每年保养一次；消火栓每月检查一次，保持消火栓箱内配件完好，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次；控测器至少每三年进行一次清洗除尘；消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆；保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；每月对消防设备定期检查一次，重大节日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场；确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证；消防监控系统运行人员必须有消防部门核发的上岗证书；有突发火灾应急方案，经常组织义务消防员的培训，每年组织一次消防火灾演练。

4.空调系统运行维护

空调系统日常维保由采购人另行委托专业单位负责，中标单位需要做好故障报修工作。

（1）集中空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修。

（2）建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用。

（3）根据实际使用情况制订年度总体节能计划。

服务标准：定期巡查设备运行状态并记录运行参数；每月检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据；定期检查冷却塔电机、变速箱、布水器及其它附属设备，督促专业维保单位每年至少清洗、维护保养冷却塔一次；定期检查循环泵、冷却泵电机及泵体，每年进行一次添加更换润滑脂、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养，定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加(除)湿器、风阀、积水盘、冷凝水管、膨胀水箱、集水器分水器、风机表冷器进行检查、清洗和保养；定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全；管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象；每二年至少除锈漆刷漆一次；定期对空调循环水进行水质处理和水质分析，保证系统水质符合标准要求；根据实际情况进行风管系统清洗和空气质量测定，保证空气质量符合标准要求；压力表、真空仪、传感器等测量装置按规定周期送计检局校验；定期对空调系统设施设备进行能耗统计和分析，做好节能工作；在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须对系统所有设施设备(如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等的管件、阀门、电气控制、隔热保温等)进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后方能投入运行；空调系统出现运行故障后，维修人员应在10分钟内到达现场发现故障原因，并及时联系维保单位实施维修，并做好记录，维修合格率100％。

设备类总体运行标准详见《全国城市物业管理示范大厦标准及评分细则》

5.电梯运行维护

电梯日常维保由采购人另行委托专业单位负责，中标单位需要做好故障报修工作。

6.工作时间要求

**详见9.1岗位设置表**

7.人员自身要求

身体健康，工作勤劳，维修人员持证上岗，确保水电运行正常，确保排水、排污畅通，确保房屋设施得到有效保养和维护，对维保设备做到定期检查、定期保养、定期测试。

**9.3.6 绿化部**

(1) 服务范围

校内

(2)工作职责

1、认真学习贯彻《中华人民共和国森林法》，提升熟悉，完成上级下达的绿化任务。

2、管理好校园内花房、花卉、树林及花坛的绿化工作，使校园内达到美化、香化、净化。

3、绿化员对树林、花草、花坛强化管理，对损坏树木者要奖惩兑现。

特别是刮风下雨时，应及时巡视校园内所有的树木，对损坏树木做及时的处理。绿化工具、药物、药具妥善保管，保证工作需要，如有丢失照价赔偿。

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

5、遵守校内各项规章制度，提升工作效率。听从指挥，服从分工。

6、做好办公楼及有关领导办公室的绿植摆放与更换，评估检查办公楼门前四季换花工作，以及校园巡视工作。

7、完成领导交办的其它工作。

(3)总体要求

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

(4)工作时间要求

**详见9.1岗位设置表**

 (5)人员自身要求

身体健康，工作勤劳，需有绿化养护经验。

(6)上海南汇中学学校公共区域的绿化清单如下：

上海南汇中学公共区域绿化清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类型** | **植物名称** | **数量** |
| 1 | 乔木 | 香樟树 | 567株 |
| 2 | 雪松 | 84株 |
| 3 | 海棠 | 20株 |
| 4 | 红叶李 | 325株 |
| 5 | 垂柳 | 102株 |
| 6 | 樱桃 | 42株 |
| 7 | 香樟树 | 324株 |
| 8 | 水杉 | 322株 |
| 9 | 枇杷树 | 8株 |
| 10 | 女贞 | 112株 |
| 11 | 广玉兰 | 28株 |
| 12 | 紫荆花 | 399株 |
| 13 | 榉树 | 36株 |
| 14 | 茶花 | 123株 |
| 15 | 凌霄 | 18株 |
| 16 | 桂花 | 225株 |
| 17 | 香樟树 | 207株 |
| 18 | 红叶李 | 108株 |
| 19 | 紫薇 | 89株 |
| 20 | 榉树 | 56株 |
| 21 | 紫玉兰 | 28株 |
| 22 | 白玉兰 | 12株 |
| 23 | 合欢 | 8株 |
| 24 | 石楠球 | 121株 |
| 25 | 红千层 | 20株 |
| 26 | 梧桐树 | 22株 |
| 27 | 红枫 | 18株 |
| 28 | 铁树 | 28株 |
| 29 | 海藻树 | 4株 |
| 30 | 银杏树 | 34株 |
| 31 | 广玉兰 | 100株 |
| 32 | 红叶桃 | 100株 |
| 33 | 罗汉松 | 24株 |
| 34 | 紫藤 | 122株 |
| 35 | 腊梅 | 68株 |
| 36 | 椿树 | 12株 |
| 37 | 灌木 | 金边八角叶 | 402㎡ |
| 38 | 钢竹林 | 640㎡ |
| 39 | 虎刺 | 360㎡ |
| 40 | 杜鹃 | 424㎡ |
| 41 | 毛竹 | 175㎡ |
| 42 | 红花檵木 | 240㎡ |
| 43 | 夹竹桃 | 144㎡ |
| 44 | 六月雪 | 423㎡ |
| 45 | 红叶石楠 | 620㎡ |
| 46 | 女贞 | 360㎡ |
| 47 | 金边黄杨 | 240㎡ |
| 48 | 黄金条 | 280㎡ |
| 49 | 迎春花 | 210㎡ |
| 50 | 金丝桃 | 72㎡ |
| 51 | 草坪 | 马尼拉 | 20800㎡ |

**9.3.7后勤部**

(1) 服务范围

校内

(2) 工作职责

1.必须留意节约用水、用电。

2.及时做好自己所在办公区域的卫生工作。

3.做好学校公务用车相关工作。

4.做好文印室印刷相关工作。

5做好图书馆相关工作。

6.做好有关实验课的准备、服务等工作。

7.完成领导交办的其他工作任务。

(3) 总体要求

(一)勤杂1、勤杂2、勤杂3

1、需持有C类以上机动车驾驶证。

2、根据学校的用车需求，完成日常公务出车任务；认真做好日常出车记录及情况。

3、了解所驾车的维修保养情况以及车辆的保险购买情况；做好所驾车辆的日常清洁保养工作，保证车辆干净整洁、能够正常出行。

服务要求：根据学校安排，做好公务用车出车；确保公务车的安全及清洁维护工作。

(二)勤杂4、勤杂5、勤杂6

1、做好日常教学资料的复印工作。

2、做好相关考试试卷的复印工作。

3、对相关资料进行装订工作。

服务要求：及时完成各类教学资料、试卷的复印工作，做好学校相关资料的装订工作。

（三)勤杂7、勤杂8、勤杂9

1、书籍消毒、分类放书架，做好各个教室开窗通风工作。

2、午间开门，定点在各个教室随时回答学生的提问，后整理书架、关门窗。

3、落实文献资料采编、加工、借还、保管、赔偿、清点、剔除及借书、阅览等管理制度，并在工作中不断完善，严格执行。

4、及时做好图书登记、上架、期刊记录、出借手续，随时做好破损书刊的修补工作，注意创设良好的读书氛围，更好地引导学生的阅读活动。

5、每天整理上架学校的32份杂志、298份报纸。每年二次整理分类装订编目上架。

6、新学期新书入库，做好核对整理、敲章、电脑编目、贴条形码、贴索书号、书本转换、分类、排架、定位、上架。

7、做好学校每年退休老师和在岗老师的报纸和杂志的订阅工作。

8、配合全区开展读书活动，暑期征文工作。

服务要求：根据图书馆日常工作要求，做好相关管理与服务工作。

(四)勤杂10、勤杂11、勤杂12、勤杂13

1、实验室日常清洁卫生工作和实验器具的清洗。

2、仪器设备日常清洁和维护并掌握各类仪器的性能和使用方法。

3、固定资产和易耗品库存定期盘点。

4、协助任课教师开展实验教学准备工作。

5、整理汇总实验情况记录表。

6、实验器材、药品、实验材料的保管。

7、药品试剂的配制。

服务要求：严格遵守实验室的各类器材的订购、验收、领用、出借和报损（废）制度，做好各种器材设备的保养、维护工作，并做好器材物品的账册登记工作，同时做好实验室的清洁卫生和安全用电、用水工作。

服务要求：做好相关文件签收发放、外来访客的接待、各类活动拍照等服务工作。

(4) 工作时间要求

**具体详见9.1岗位设置表**

(5)人员自身要求

身体健康，工作勤劳、仔细，熟悉电脑操作、熟练运用各类办公软件

(4) 工作时间要求

**具体详见9.1岗位设置表**

(5)人员自身要求

身体健康，工作勤劳、仔细，熟悉电脑操作、熟练运用各类办公软件

**9.3.8** 其他要求

①中标人为本项目配备的所有服务人员都需经过岗前培训合格后才能上岗。

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

③投标人应具备建立信息化管理平台的能力，能提供实施信息化管理学校项目运行数据、软件运行界面。

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

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

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

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

B、所有服务人员在入校服务时都必须经体检合格后才能上岗。

C、中标人应购买公众责任险和员工的意外保险。

**10 安全文明作业要求和应急处置要求**

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

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

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

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

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

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

**11考核管理办法和要求**

（一）考核依据

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

（二）考核等级

1、考核分90分（含90分）以上为优秀。

2、考核分89分～70分为合格。

3、考核分69分～60分为基本合格。

4、考核分60分以下为不合格。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核单位 | 考核分 | 等级 |
| 上海南汇中学 | 90分以上 | 优秀 |
| 89分～70分 | 合格 |
| 69分～60分 | 基本合格 |
| 60分以下 | 不合格 |

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

（三）考核实施

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

物业服务质量考核表

| 检查类别 | 检查项目 | 标准分 | 检查标准 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 综合管理（10分） | 管理制度 | 2 | 查看项目管理部日常管理、服务制度（含岗位职责、质量控制、安全管理、员工手册等）是否完善。 |  |
| 资产管理 | 2 | 查看委托管理的资产是否建立台帐，是否有专门的保管制度，是否完好、有无丢失等。 |  |
| 培训记录 | 2 | 查看各类员工培训记录，含岗位培训、技能培训、安全培训、新员工培训等。 |  |
| 持证上岗 | 2 | 检查是否持证上岗及各类上岗证的有效期与适用性。 |  |
| 仪表仪容 | 2 | 查看工装是否统一整洁干净，员工精神面貌。 |  |
| 校园环境（10分） | 道路与附属设施卫生 | 2 | 现场查看道路保洁，果壳箱、路牌、电话亭、宣传栏完好性与卫生，路灯完好性与有无瞎灯等，室外消火栓功能正常无滴漏现象，消火栓每年油漆一次。 |  |
| 停车棚管理 | 2 | 停车棚卫生、电源盒安全状况，结构是否牢固等 |  |
| 河道管理 | 2 | 水面干净无杂物漂浮；围栏无破损缺失，功能正常。 |  |
| 硬质景观 | 2 | 大理石、透水砖等无松动脱落、无缺失，景观水面干净。 |  |
| 下水道管理 | 2 | 定期清理下水道与窨井（查看现场与台帐记录），窨井盖有无破损与缺失，污水格栅井内有无漂浮物等。 |  |
| 楼宇保洁（15分） | 楼宇外部 | 2 | 查看楼宇外围绿地及门前场地有无白色垃圾，天台卫生和天沟有无堵塞。 |  |
| 楼宇内部 | 7 | 查看盥洗室有无异味、污迹、积水，无杂物堆放，镜面干净；楼道、楼梯干净无垃圾、无杂物，墙面、扶手无积灰，门窗干净、无蜘蛛网；强电间干净卫生，不堆放杂物；消防箱消火栓内设备齐、无过期，有定期检查记录；保洁工具定点摆放整齐；安全通道畅通，无杂物堆放。 |  |
| 教室、教师休息室 | 2 | 教室地面干净无垃圾，课桌椅无杂物，讲台、黑板无粉笔灰，教室内无瞎灯。教师休息室干净卫生，办公家具摆放整齐、整洁，微波炉、饮水机等设备内外干净、功能正常。 |  |
| 公共设施 | 2 | 直饮水机：外表干净无乱张贴，积水盘无异物、落水通畅，水龙头无滴漏，设备处于正常待机可用状态。 |  |
| 垃圾桶 | 2 | 摆放四分类垃圾桶，垃圾桶外表干净，无异味、无漏液、无垃圾溢出，定时倾倒分类垃圾。 |  |
| 公寓管理（15分） | 公寓卫生 | 4 | 大厅：地面干净，墙面整洁，无乱张贴，设备整洁、摆放有序；楼道：楼道、楼梯无积尘、无杂物，门窗干净、无蜘蛛网，宣传橱窗干净、张贴整齐；盥洗室：无异味、无积水，保洁工具定点摆放且整齐，工作记录填写完整；洗衣房、开水房：地面干净、无积水，洗衣机、开水炉外表干净；值班室：整洁，物品摆放整齐；地下车库：整洁干净，无杂物，自行车、电动车自行车摆放整齐；楼宇外部：外围干净、整洁，无白色垃圾，屋顶无垃圾，落水口畅通，设置四分类垃圾桶且整洁干净，垃圾处理及时。 |  |
| 安全管理 | 5 | 安全通道与消防器材：安全通道畅通，不堆放物品，门锁完好，消防器材在位，无过期，安全设施设备完好，应急灯定期放电，有定期检查记录；强电间：门锁完好，地面干净，无杂物堆放；定期排查火灾隐患，发现隐患及时制止处理，工作失职造成的隐患必行问责处理。 |  |
| 公共设施 | 2 | 公共部位门窗锁具等完好，盥洗室内设施完好，淋浴房内淋浴设施完好；服务外包设备：开水炉、洗衣机、自动售货机、多媒体机等设备整洁完好。报修及时有记录，维护保养有监督。 |  |
| 值班管理 | 4 | 值班员在岗情况：不脱岗、不离岗，每天二个时段离岗服务，着装规范、整洁，服务态度好；爱心提示：雨天或潮湿天及时铺设防滑垫，设置警示牌，特殊天气有提示；楼面巡逻情况：有制度，有记录；访客制度：外来人员进楼有登记，男女生不得互访；报修情况：报修及时，根据不同设备的不同维修部门及时准确报修，有报修记录；工作记录：各项工作记录准确完整，字迹清晰。 |  |
| 安保服务（15） | 安全管理 | 5 | 查看安全教育、培训记录；执勤器械、器具配备是否齐全，队员操作是否熟练；是否持证上岗，是否开展专业技能培训和学校规章制度培训；有无安全责任事故等。 |  |
| 日常管理 | 4 | 队伍是否按要求配齐，队员遵纪守法、遵守工作纪律情况，有无迟到、早退、脱岗现象；队伍稳定，人员变动及时报学校；学校安全规章制度、疫情防控要求、防控流程的执行情况。 |  |
| 文明服务 | 3 | 着装统一、整洁，工作岗位区域环境整洁、物品摆放整齐；执勤规范、精神饱满；热情服务师生，言行举止文明、礼貌，无粗暴、蛮横行为；未受到服务态度差、工作不到位等投诉。 |  |
| 工作责任心与主动性 | 3 | 主动及时汇报工作中发现的安全隐患和问题；认真履职，校内治安、交通秩序良好；积极做好校内各类活动的安全保障，积极协助学校保卫处妥善处理各类案事件和突发事件；服从指挥，积极、主动完成保卫处交办的各项任务。 |  |
| 维修管理（12分） | 维修受理 | 2 | 设立报修电话，主动巡检及时发现，畅通各类报修途径；建立报修记录台帐。 |  |
| 及时维修 | 4 | 按招标文件要求、投标文件承诺及时处理各项维修，维修做到落手清。 |  |
| 项目配合 | 2 | 根据各楼宇现状，提出楼宇大修、维修计划；配合学校做好各类维修立项工作；有专门工作记录。 |  |
| 维修质量 | 2 | 有维修质量自检、自查制度，有专门的记录台帐。 |  |
| 进校施工监管 | 2 | 负责对进校施工的工程队伍进行现场监管，配合施工队规范取水、取电，及时制止违规操作杜绝安全隐患。 |  |
| 后勤管理（8分） | 出车情况、车辆管理情况 | 2 | 按时完成学校公务出车任务，并作记录；做好车辆日常保养、确保正常使用；保持车辆干净整洁 |  |
| 资料印刷 | 2 | 根据教学等需求，做好各类资料印刷及下发 |  |
| 图书馆服务 | 2 | 分类整理好各类图书、杂志等，做好老师、学生的借阅登记、管理等工作 |  |
| 实验课配合 | 2 | 根据有关实验课安排，做好课前准备及课后收尾工作，做好实验课所用物品的登记、管理工作 |  |
| 绿化管理（12分） | 修剪情况 | 2 | 无枯枝，树木不阻碍车辆和行人通过，主侧枝分布均匀；成型、整齐、新长枝不超过30厘米；绿篱、花丛边幅修剪整齐，无杂草；绿篱、地被无枯枝枯叶，无杂草；路牙、井口、水沟、散水坡边整齐、草坪目视平整 |  |
| 施肥养护 | 2 | 保证基肥，追施化肥，少量多次，不伤花草 |  |
| 病虫害防治 | 2 | 无明显枯枝、死杈，有虫害枝条2%以下 |  |
| 抗旱维护 | 2 | 泥土不染花叶，土不压苗心，水不冲倒苗；冬季早晚不浇水，夏季中午不浇水，浇水时不遗漏，浇水透土深度为:树木3厘米、草地2厘米，无旱死、旱枯现象 |  |
| 日常养护管理 | 2 | 无明显杂草，草纯度在90%以上，树木底下土面层不板结，透气良好；无明显黄土裸露，最大裸露块在0.4平方米以下，裸露面积在总面积的0.5%以下，缺株在0.5%以下；风雨过后24小时，草地无1平方米以上的积水，树木无倒斜，断枝落叶在半天内处理 |  |
| 绿化保洁 | 2 | 残花败叶、绿化垃圾及时清除，绿地促进洁率在93以上，绿地无大量落叶杂物，无枯枝，绿化垃圾及时清运 |  |
| 投诉处理（3分） | 投诉受理 | 1 | 设立投诉箱、投诉电话、邮箱，畅通投诉途径。 |  |
| 投诉处理 | 1 | 及时回复处理有效投诉，并形成书面记录。 |  |
| 反馈提高 | 1 | 分析投诉原因，改进服务方法，提高服务质量。 |  |
| 本次得分： | 整体评价： |
| 考核人： | 考核日期： |

四、投标报价须知

**12 投标报价依据**

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

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

12.3 岗位设置一览表说明

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

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

**13投标报价内容**

13.1依据本项目的招标范围和内容，中标人提供全天候安保服务，并实施保洁服务、零星维修、安保服务等。其投标报价应包括以下费用：人员服务费（工资、工作午餐费、服装费、福利费、社会保险费）、管理费、利润、税金和其他等。

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

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

13.4本项目一招3年，投标总价为第一年费用。

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。

投标人需在《开标一览表》和《投标报价明细表》中分别报出第一年服务的投标价格。

13.6 投标报价组成表

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 要求 | 分项报价 |
| 1 | 直接人工费 | 基本工资 | 基本工资即根据劳动合同约定或国家及企业规章制度规定的工资标准计算的工资。员工的基本工资不得低于本市职工最新的最低工资标准。 |  |
| 社会保险费 | 按国家及上海市规定计取。 |  |
| 福利费 | 包括福利基金、工会基金、教育基金、加班费、服装费、午餐费、高温费、夜班费等 |  |
| 培训费 | 员工的日常培训费 |  |
| 2 | 管理费 | 管理费包括物业服务日常行政产生的费用、公众责任险和员工的意外保险费用等 |  |
| 3 | 利润 | 按（1+2）的%计取 |  |
| 4 | 税费 | 税费按国家及上海市规定缴纳 |  |
| 投标总价 |  |

备注：投标人应按照服务项目的特点和性质，分项说明并计算出本项目范围内各人员费用的组成。

**14投标报价控制性条款**

14.1 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价，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 投标报价与技术方案及法律法规明显不相符的；

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。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

15.2投标人按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《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。