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。

二、项目概况

**2 项目名称**

项目名称：物业管理费

**3物业基本情况**

陆家嘴金融贸易中心区综管办大楼坐落于浦东新区浦城路190号，总建筑面积5300平方米（其中一层城运平台建筑面积900平方米，与陆家嘴综管办大楼毗邻），一幢六层由办公室、会议室、食堂、机房、电梯1部及地面机械车库组成，机械车库停车19辆，地面停车22辆。有陆家嘴警署、综管办、城管中队、城运平台等部门机关管理及办公人员约150人。

陆家嘴综合管理执法大队现场办公点（浦东南路899号）共二层建筑面积约150平方米，办公人员约20人。

陆家嘴金融贸易中心区联勤联动站（陆家嘴环路1396号二层及一层部分办公楼）建筑面积221.56平方米以及陆家嘴地铁广场二层连廊特保休息点建筑面积88.2平方米，办公人员及特保约50人。

**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、保安服务、维修服务等即将到期，本次拟重新招标。

4.2 项目招标范围及内容

对陆家嘴金融贸易中心区综管办大楼楼宇建筑、办公区域、公共区域、室外停车场等部位实施物业管理。物业管理服务具体包括：安保服务、环境卫生与保洁服务、综管办会务服务、维修、综管办绿植摆放服务等管理服务。

对城运平台、陆家嘴综合管理执法大队、金融贸易中心区联勒联动站及陆家嘴地铁广场二层连廊特保休息点室内实施保洁服务；对城运平台绿植摆放服务。

4.3 本项目一招三年，合同一年一签，首年服务期限暂定自2025年1月1日起至2025年12月31日止，具体以合同签订日期为准，中标人合同期满经采购人考核通过后，续签合同。

**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。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 各类垃圾袋 |  | √ | 包括生活垃圾、垃圾桶。 |
| 4 | 办公用房 | √ |  | 仓库用房、办公室、休息室。 |
| 5 | 办公设备及家具等 |  | √ | 包括电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材；桌椅等办公家具和员工更衣柜。 |
| 6 | 人员装备（对讲机等） |  | √ | 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） |
| 10 | 保洁工具 |  | √ | 包括保洁小工具、尘推、工作警示牌 |
| 11 | 绿化材料 |  | √ | 绿化盆景增设、绿化施肥及药水费用、易耗品等 |
| 12 | 保安用品 |  | √ | 包括长警棍、短警棍、盾牌、钢盔、钢叉、反光衣等。具体清单附后 |
| 13 | 保安耗材 |  | √ | 包括遮阳大伞、白手套、纱手套、毛巾、雨衣、雨鞋等。具体清单附后 |
| 12 | 其它耗材 | √ |  | 物业开办费用、维修及配件（物耗）；消防维护（物耗）；楼宇维护（物耗） |

5.2本项目不允许分包。

5.3本项目消防系统、监控系统、电梯、空调、弱电、机械车库等专业维保及年检项目，由采购人负责，不在本次报价范围内。本项目中标人负责对上述设施设备进行日常巡检和维保跟踪。

**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后，且财政资金到位后，结合考核结果按季度支付相应的合同款项，在次季度首月 25 日前支付上季度合同款。

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

三、技术质量要求

**8 适用技术规范和规范性文件**

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

**9 招标内容与质量要求**

9.1 **岗位设置一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 岗位名称 | 配置岗位数 | 人员要求 | 服务时间 | 备注 |
| 管理部 | 项目经理 | 1 | 身体健康。项目经理五年以上机关后勤物业管理工作经验，学历大专以上（含大专），具备物业经理证书。 | 做五休二，8小时工作制，24小时开机，随时处理突发事件。 | 综管办大楼 |
| 会务 | 1 | 不超过45周岁，容貌较端庄，身体健康，无不良记录。负责会务、礼仪、接待、窗口服务等工作，需具备较好的语言表达能力、文字能力和电脑知识及操作能力。 | 根据采购人工作时间，做五休二，8小时工作制。 |
| 工程部 | 水电维修 | 1 | 身体健康，无不良记录。持有专业技术证书，强电员工持有上岗证书。 | 根据采购人工作时间，做五休二，8小时工作制。 |
| 设备维修 | 1 | 身体健康，无不良记录。持有专业技术证书，强电员工持有上岗证书。 |
| 保安部 | 巡逻岗 | 1 | 身体健康，无不良记录。岗位人员具备一定的工作经验，语言交流通畅。保安人员平均年龄55周岁以下。持有保安员上岗证。具备沪语沟通能力。 | 做五休二，8小时工作制。 |
| 门岗 | 1 | 365天24小时工作制。 |
| 车辆岗 | 1 |
| 保洁部 | 保洁岗 | 3 | 身体健康，无不良记录。保洁员年龄50周岁以下。 | 365天8小时工作制。 |
| 2 | 城运平台 |
| 1 | 做五休二，8小时工作制。 | 综合管理执法大队 |
| 1 | 365天12小时工作制。 | 联勤联动站及特保休息点 |
| 绿化部 | 绿化岗 | 1 | 身体健康，无不良记录。 | 根据采购人需求在工作时间内合理安排 | 允许兼职 |
| 合计 | 15 |  |  |  |

**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

物业管理服务设置物业经理负责管理本项目管理部、工程部、保安部及保洁部的各项工作。

9.2.2 管理制度

投标人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；建立应急预案、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总体要求

（1）中标人应保持从业人员的相对稳定，遵守采购人的相关管理规定。

（2）中标人为服务人员配备统一的工作制服。

（3）中标人公示服务电话，建立完善的客户服务需求受理流程，确保及时处理或回复，有完整事件处理及回访记录。服务质量满意率大于90%。

（4）每季度征询业主及物业使用人对服务质量的意见，并针对采购人及物业使用人集中反映的问题采取纠正、预防及整改措施。

（5）无火灾、盗窃事故和工伤事故；无设备责任事故和工作严重疏漏；管理区域无脏、乱、差现象和卫生死角；

（6）大楼完好率98%以上，报修及时率100%，维修合格率100%；

（7）会务服务规范有序，无重大责任疏漏事故；

（8）确保项目安全、有序运转，服务对象满意率 90%以上。

9.3.2管理部

9.3.2.1项目经理

(1) 根据合同要约、制定年度物业管理服务总体方案和计划并组织实施，全面负责物业项目的正常运作、内部管理、制度的建立、员工培训及考核、物业档案管理、应急事件处理及特约服务等工作。

(2) 工作时间要求：做五休二，24小时开机，随时处理突发事件。

(3) 组织每年二次消防演练，做好微型消防站的管理和演练工作

(4) 其它要求：完成采购人交办的其他任务。

9.3.2.2会务

(1)服务范围：做好综管办、城管部门的会务服务保障工作，确保会议的正常顺利开展。

(2)工作职责：做好接待、会议服务等各项工作，满足项目内综管办、城管部门的会议接待服务需求。

(3)总体要求：按照采购人的会议需求进行会务安排，根据会议规模、时间、会场安排确定会场布置、会务设备的检查等保障工作，做好会前、会中、会后的会务服务的保障工作，做到会务服务规范有序，无责任疏漏事故。

(4)工作时间要求：

根据采购人的工作时间及实际需求，8小时工作制、做五休二。

(5)人员自身要求：

不超过45周岁女性，身体健康，相貌端正，仪表大方，无传染疾病，有相关工作经验。爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，礼貌待人。具备良好的语言和文字表达能力。

(6)具体工作要求：

①会务安排由业主负责会议安排部门安排下达指令，会务人员按照会议单要求将会务接待任务做好相关的保障工作，确保会议正常进行。

②建立会议室管理制度，制订会议服务规程并认真落实；

③接待服务、会务服务须作到态度好、效率高、礼节周到、安全规范。

④会前准备：会场布置、会议常用物品摆放、欢迎牌/指示牌/等制作及摆放、卫生工作及视频、音响调试响、会场照明、空调等检查及确认；

⑤会议期间：迎宾指引工作、会场服务人员安排、室内温度及音响控制、确保适时续水、会中休息垃圾清理；

⑥会议结束：会议结束时，应及时打开会议室的门、检查有否遗留物品、会场整理、保洁服务。

(7)其它要求：

①针对物业项目特点和实际情况，制订《突发事件应急处置方案》，并严格贯彻实施。

②会务人员上岗时穿着统一的会务制服。

③接到投诉，24小时内以电话或书面或回访等方式给予答复。同时认真调查、处理违规违纪的人和事，并做好处理书面记录。及时将处理结果反馈给投诉方。

④完成采购人交办的其他临时任务。

9.3.3工程部

9.3.3.1水电维修

(1)服务范围：负责区域内建筑物的日常修缮，水、电、卫等设备的故障排除以及零部件的更换，下水道的疏通以及在检查时发现的危险构件的临时加固。

(2)工作职责：对所有建筑物进行维修、保养、管理；做好设备设施年度检测；实行电话报修上门服务，设备完好率达到98%。

(3)总体要求：做好水、电、卫等各类设备设施的日常运行及维保，并做好其它小修工作。

(4)工作时间要求：根据采购人的工作时间安排，8小时工作制，有双休；24小时开机，随时处理突发事件。

(5)人员自身要求：不超过法定退休年龄，持证上岗，有相关工作经验，专业技能熟练，持证上岗，身体健康、有责任心、吃苦耐劳。

(6)各工种（工作点）具体工作要求：

①工作日设电话接待，从接到报修电话后15分钟内到现场，属一般小修即刻修理且不过夜；如属较大修理的，将合理安排，一般在三天之内修复。如夜间有突发任务，从接报修电话一个小时内到达现场。

②实行全年365天接报修制度。接报修后20分钟到现场处理；水、电急修项目当日处理完毕，24小时内回访，一般维修任务3日内处理完毕。

③室外道路地坪、广场砖无大面积起壳、残缺、无明显长裂痕。

④室内墙面和地坪无大面积污渍，无起壳、起泡、残缺。

⑤室内门窗保持开启灵活，配件齐全，无脱落、残缺。

⑥落水管、下水道、污水管和化粪管道等排放畅通，无堵塞。

⑦积极协助采购人搞好节能降耗工作。

⑧针对浦陆家嘴金融贸易中心区综管办大楼项目特点和实际情况，制订《突发事件应急处置方案》，并严格贯彻实施。

(7)其它要求

①接到投诉，虚心听取意见。如不能及时回答，则以书面形式进行解答；一般投诉在当日内整改解决，重大问题投诉三个工作日内给予答复并整改解决。

②完成采购人交办的其他临时任务。

9.3.3.2设备维修

**（1）现有设备清单**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 楼层 | 数量 | 品牌 | 规格型号 | 使用年限 | 质保期 | 过往保养记录 | 设备状态 | 备注 |
| 1 | 电梯 | 1-6楼 | 1 | 三菱电机（有机房） | / | 17  | 已过 | 半月一次 | 使用中 |  |
| 2 | 空调 | 7楼顶 | 2 | 格力 | / | 8 | 已过 | 每月一次 | 使用中 |  |
| 1-6楼 | 91 | 格力 | / |  |
| 1楼 | 3 | 格力 | / |  |
| 3 | 监控 | 1楼 | 1 | 海康威视 | / | 8 | 已过 | 每月一次 | 使用中 |  |
| 4 | LED大屏 | 1楼 | 4 |  | / | 4 | 已过 | 每月一次 | 使用中 |  |
| 1楼 | 1 |  | / | 8 |  |
| 5 | 弱电间 | 1、3、4楼 | 3 |  | / | 8 | 已过 |  | 使用中 |  |
| 6 | 强电间 | 1-6楼 | 6 |  | / | 8 | 已过 |  | 使用中 |  |
| 7 | 配电间 | 1楼 | 1 |  | / | 30 | 已过 | 每月一次 | 使用中 |  |
| 8 | 消防泵 | 1楼 | 2 | 上海凯泉泵业集团 | SED6/30-125-220 | 2016.1 | 已过 | 每月一次 | 使用中 |  |
| 消防喷淋泵 | 1楼 | 2 | 上海凯泉泵业集团 | XBD52/20-100-220 | 2016.1 | 已过 | 每月一次 |  |
| 生活水泵 | 1楼 | 2 | Mfg.Hangzhou Jiangchao Co.,Ltd | YE2-132S2-L | 2016.1 | 已过 | 每月一次 |  |
| 消防柜（灭火器、水袋、枪嘴、皮管） | 1楼 | 3 |  | / |  |  |  |  |
| 2楼 | 4 |  | / |  |  |  |  |
| 3楼 | 5 |  | / |  |  |  |  |
| 4楼 | 4 |  | / |  |  |  |  |
| 5楼 | 5 |  | / |  |  |  |  |
| 6楼 | 5 |  | / |  |  |  |  |
| 城运 | 3 |  | / |  |  |  |  |
| 9 | 立体车库 | 广场 | 1 | 赐宝停车设备 | psh11型 | 8 | 已过 | 每月一次 | 使用中 |  |

**（2）工作内容**

①服务范围：保证管理区域内供电系统、给排水系统正常运行，配合专业维保单位做好弱电、消防、电梯、空调、机械车库系统的日常运行和维保工作。

②工作职责：对空调系统、强电系统、电梯系统、消防、中心监控、电话等设备的运行、检修、专项维护及保养进行管理。

③总体要求：协助采购人和专业维保单位做好专业设备设施及建筑物专业维保项目，专业维保项目由采购人委托第三方专业单位承担，相关费用不纳入招标范围，中标人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。

④工作时间要求：根据采购人的工作时间安排，8小时工作制，有双休；24小时开机，随时处理突发事件。

⑤人员自身要求：不超过法定退休年龄，持证上岗，有相关工作经验，专业技能熟练，持证上岗，身体健康、有责任心、吃苦耐劳。

⑥具体工作要求：

1）各类设备完好率达98%，维修及时率达100%，维修合格率达100%。无等级安全事故设备责任事故。

2）供电系统：保证24小时正常运行，出现故障，立即排除；限电、停电按规定提前通知用户；配电室管理严格按国家标准操作运行；各开关仪表、指示灯完好，保持配电房地面及设备外表清洁；变配电巡视记录、人员进出登记记录规范完整；加强用电管理，有计划用电，按时抄录各使用单位电表读数，每月及时准确的分摊各单位电费和收取电费。

3）给排水系统：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；设备阀门、管道无跑、冒、滴、漏；所有排水系统通畅，汛期道路无积水，楼内无积水、浸泡发生；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。

4）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；

5）消防系统：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；消防控制中心及消防系统配备齐全，完好无损，可随时启用；无火灾及其他安全隐患。

6）电梯系统：电梯始终处于正常运行状态，安全措施齐全有效；通风、照明及其它附属设施完好。如出现运行故障，接报修后，通知相关专业维保单位30分钟内到现场处理；如遇电梯关人，接报修后立即通知采购人及相关专业单位组织抢救，配合相关单位及时救出被困人员。

7）机械车库：机械车库设施完好始终处于正常运作状态，设施完好安全措施齐全有效。如出现运行故障，接报修后，通知相关专业维保单位30分钟内到现场处理。

8）配合专业单位做好空调系统运行正常，无噪音。出现运行故障后30分钟内到达现场处理。室内温度夏季不高于26度，冬季不低于15度。

9）每月一次对消防系统进行联动测试，确保完好、有效。应急指示灯、引路标志完好。

10）实行全年365天接报修制度。接报修后20分钟到现场处理；水、电急修项目当日处理完毕，24小时内回访，一般维修任务3日内处理完毕。

11）积极协助采购人做好节能降耗工作。

⑦其他要求：

1）按计划落实一年一次外墙及机械车库的玻璃清洗。

2）工作日设电话值班，从接到报修电话后15分钟内到现场，属一般小修即刻修理且不过夜；如属较大修理的，将合理安排，一般在三天之内修复。如夜间有突发任务，从接报修电话一个小时内到达现场。

3）接到投诉，虚心听取意见。如不能及时回答，则以书面形式进行解答；一般投诉在当日内整改解决，重大问题投诉三个工作日内给予答复并整改解决。

4）针对陆家嘴金融贸易中心区综管办大楼项目特点和实际情况，制订《突发问题应急处置方案》，并严格贯彻实施。

9.3.4 保洁部

（1）服务范围：确保服务区域内的办公场所、公共区域、室外广场/停车场等的环境卫生整洁，生活垃圾及时分拣、及时分类、及时处理。

（2）工作职责：对大楼大厅、办公室、室内通道、电梯间、会议室、卫生间；对室外道路、场地、平台、大楼内立面、标牌等进行保洁。

（3）总体要求：做好责任区域内的保洁工作及垃圾分类、收集、清运工作。

（4）工作时间要求：详见9.1岗位设置一览表。

（5）人员自身要求：年龄50周岁以下，身体健康，有相关工作经验，有较强的工作责任心和服务意识。

（6）各工作点具体工作要求：

①室内

1）保持大堂整洁光亮，地面无污渍，无烟蒂，无痰迹，无垃圾；柱面、墙面等无灰尘；玻璃大门无手印，无灰尘。

2）保持走廊、茶水间、通道、电梯和楼道等部位清洁、光亮，无污迹，无脚印，无污渍，无浮灰。

3）地毯定期清洗、吸尘，保持干净，无污渍，无垃圾。

4）保持茶水间整洁，保证饮用水供应。

5）公共卫生部位和卫生洁具清洁，无水迹，无头发，无异味。墙面四角保持干燥，无蛛网，地面无脚印，无杂物。金属器具保持光亮，无浮灰，无水迹，无锈斑。卫生用品齐全，卫生间空气清新。

②室外

1）广场、车道、停车场、指示牌、废物箱定期保洁，无垃圾。无纸屑，无烟蒂，无浮灰，无污物。

2）每日及时对生活垃圾进行分类投放，及时对清运后的垃圾桶及垃圾厢房清扫和冲洗保持垃圾箱房及周边环境整洁、无异味。

3）保洁耗品与物料、清洁剂、更换添置保洁工具由中标供应商负责。

（7）其它要求：

①接到投诉，一般情况半小时内到现场处理；短时间内无法处理的24小时内处理答复。处理投诉采取电话或书面或上门答复三种形式。

②根据处理情况，汇报结果，及时进行整改，特殊情况实行回访制度。

③针对陆家嘴金融贸易中心区综管办大楼项目特点和实际情况，制订《突发问题应急处置方案》，并严格贯彻实施。

（8）保洁所需材料、工具清单（预估）：

|  |
| --- |
| **保洁耗材清单** |
| 序号 | 品名 | 单位 | 材料规格 | 月消耗数量 |
| 1 | 全能清洁剂 | 瓶 |  | 1 |
| 2 | 浓缩玻璃清洁剂（碱性） | 瓶 |  | 1 |
| 3 | 静电除尘剂 | 瓶 |  | 1 |
| 4 | 擦手纸 | 箱 | 1箱24包 | 2.5 |
| 5 | 洁云厕纸 | 箱 | 1箱42包 | 1.5 |
| 6 | 垃圾袋 | 只 | 90\*100 | 600 |
| 7 | 垃圾袋 | 只 | 50\*60 | 2000 |
| 8 | 洁厕剂 | 瓶 | 500ML | 2 |
| 9 | 洗手液 | 箱 | 500ML | 8 |
| 10 | 洗衣粉 | 包 | 500G | 3 |
| 11 | 小便池三角块 | 块 |  | 24 |
| 12 | 香薰 | 合 |  | 1 |
| 13 | 纤维毛巾擦布 | 条 | 加厚吸水防脱毛 | 30 |
| 14 | 84消毒液 | 瓶 | 750ML | 3 |
| 15 | 碧丽珠 | 瓶 |  | 1 |

**保洁工具清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **工具名称** | **单位** | **数量** |
| 1 | 保洁车 | 辆 | 2 |
| 2 | 全棉木柄拖把 | 把 | 16 |
| 3 | 橡胶手套 | 副 | 16 |
| 4 | “小心地滑”警示牌 | 块 | 10 |
| 5 | “工作进行中”警示牌 | 块 | 10 |
| 6 | 纸篓(卫生间) | 只 | 24 |
| 7 | 马桶刷 | 把 | 16 |
| 8 | 高处除尘布头和手柄 | 把 | 4 |
| 9 | 铝式拖把杆 | 根 | 10 |
| 10 | 90尘推 | 套 | 8 |
| 11 | 地面推水器 | 把 | 4 |
| 12 | 玻璃清洁套装 | 套 | 4 |
| 13 | 吸尘器 | 套 | 1 |
| 14 | 木拖把 | 根 | 2 |
| 15 | 长柄地板刷 | 把 | 2 |
| 16 | 云石铲刀（含刀片） | 把 | 8 |
| 17 | 马桶泵 | 只 | 8 |
| 18 | 扫帚/簸箕 | 套 | 20 |
| 19 | 火钳 | 把 | 6 |
| 20 | 喷壶 | 只 | 16 |
| 21 | 火钳 | 把 | 2 |

9.3.5 绿化部

（1）服务范围：对综管办办公区域及城运平台内指定区域的绿化摆放和养护。

（2）工作职责：做好室内绿化摆放及城运平台一年二次的节日摆花工作。

（3）总体要求：定期专人养护，保持绿化长势良好，绿植盆栽无垃圾、无杂草、无病虫害、无折损，确保室内绿植的观赏性及季节变动及时更换。

（4）工作时间要求：根据采购人需求在工作时间内合理安排。

（5）人员自身要求：男女不限不超过法定退休年龄，身体健康，有相关工作经验，有较强的工作责任心和服务意识。

（6）各工作点具体工作要求：

①负责指定区域内的绿化摆放服务：室内盆景摆放数量要合理，品种要多样，造形美观，枝叶茂盛清洁，无虫害。

②施肥：应注意补充适当的肥料。每年冬季施一次基肥，生长期追施一次薄肥即可，以保持树姿的优美。

（7）其它要求：完成采购人临时交办的其他任务。

室内绿化清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 摆放位置 | 植物名称 | 规格 | 数量/盆 | 备注 |
| 1 | 一楼电梯大厅 | 龙血树 | 中 | 2 |  |
| 2 | 螺纹铁 | 中 | 2 |  |
| 3 | 五楼电梯大厅 | 幸福树 | 大 | 2 |  |
| 4 | 夏威夷竹子 | 大 | 4 |  |
| 5 | 五楼办公区域 | 龙血树 | 中 | 8 |  |
| 6 | 红掌 | 中 | 4 |  |
| 7 |  | 螺纹铁 | 中 | 4 |  |
| 8 |  | 袖珍椰子 | 小 | 15 |  |
| 9 | 城运平台 | 万年青 | 中 | 10 | 一年二次的节日摆花 |
| 10 | 合计 | 51 |

9.3.6 保安部

（1）服务范围：负责陆家嘴金融贸易中心区综管办大楼服务区域内的安保全年昼夜值守，做好门卫验证，来访登记，消防、监控管理，巡逻检查，指挥来访车辆有序停放及突发事件的处理。

（2）工作职责：对采购人的安全利益负全责，全年昼夜值守，做好门卫验证，来访登记，巡逻检查，指挥来访车辆有序停放，严禁闲杂人员及外来车辆进入服务区域等工作。

（3）总体要求：秩序维护良好，维护和保证防盗、防火报警、监控设备的正常运行。有异常报警信号后应及时报告，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；做好门卫、消防、监控、巡逻、车辆管理等安全防范日常工作，及时发现和处理各种突发事件，迅速有效处置安全事故隐患。确保车辆停放进出井然有序、车道通畅。

（4）工作时间要求：详见9.1岗位配置表。

（5）人员自身要求：不超过法定退休年龄，身体健康，相貌端正，仪表大方，无传染疾病，有相关工作经验。持有公安部门颁发的国家保安员证。服从安排，听从指挥。爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，文明执勤，礼貌待人。具备相关法律法规、治安保卫和消防监控知识，具备良好的语言和文字表达能力。

（6）工作点具体工作要求：

①门岗管理：对前来办事人员进行询问、大门登记及引导，对来访人员进行询问及电话确认。确保项目正常秩序，严防闲杂人员进入。工作态度热情，举止文明。对大件物品出门进行登记和检查。非辖区工作人员进入需礼貌询问来意，并登记在册后方可进入。指挥车辆安全通行和停放，保证环境有序和道路畅通。管辖范围内出现可疑人员，要留心观察，礼貌查问，做到有理、有节，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消防、监控管理：对闭路监控系统、防盗报警系统、周界报警系统、煤气泄露报警和火灾报警系统等设施进行每日24小时监控。技防与人防队员密切配合，听到周界报警声，立即通知人防队员3分钟内赶到现场；在闭路监控画面上发现可疑情况及时通知人防队员到现场进行处理。发现重大案情，立即报警，保护好现场，同时做好详细记录备案。

建立健全消防、监控责任制，对员工定期进行消防和监控设备的操作培训，使之掌握消防和监控设备的基本操作技能。

消防设备设施定期巡视，巡视记录规范完整，发现问题及时报告招标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。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。

③车辆管理：做好停车区域管理工作，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，必须24小时保证消防通道畅通，保证停车场不受损。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，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，确保停车场的设施设备保持安全完好、整洁。

④巡逻管理：严格执行安全防范巡视检查的有关规定，对本项目实施巡逻检查。加强各个入口、停车场、治安死角等重要区域的安全防范。做好巡视记录。

维护采购人办公秩序，当发现有闲杂人员、可疑人员、消防或治安隐患、人员纠纷或任何不安定因素时及时处置并立即上报采购人，情况紧急时可直接向公安机关或消防部门报告。

随时配合门岗、消防监控中心，及时赶赴现场处置突发事件，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。

（7）其它要求：

①针对浦陆家嘴金融贸易中心区综管办大楼项目特点和实际情况，制订《突发事件应急处置方案》，并严格贯彻实施。

②保安队员上岗值勤时穿着统一的保安制服。

③接到投诉，24小时内以电话或书面或回访等方式给予答复。同时认真调查、处理违规违纪的人和事，并做好处理书面记录。及时将处理结果反馈给投诉方。

④完成采购人交办的其他临时任务。

（8）保安用品及保安耗材包含在投标总价内，具体清单如下：

|  |
| --- |
| 保安用品及耗材清单 |
| **序号** | **物品名称** | **规格** | **单位** | **年用量** |
| 1 | 警棍 |  | 根 | 4 |
| 2 | 白手套 |  | 副 | 120 |
| 3 | 盾牌 |  | 只 | 1 |
| 4 | 钢盔 |  | 只 | 6 |
| 5 | 钢叉 |  | 只 | 2 |
| 6 | 扫帚、簸箕 |  | 套 | 2 |
| 7 | 小拖把 |  | 把 | 4 |
| 8 | 毛巾 | 45\*55 | 条 | 24 |
| 9 | 纱手套 |  | 副 | 60 |
| 10 | 雨衣 |  | 套 | 6 |
| 11 | 应急手电筒 |  | 个 | 4 |

9.3.7其他

（1）中标人严格按照已确认的服务方案和工作流程提供服务，无条件地接受采购人对其工作质量的监督检查。

（2）在服务期内，经营团队及项目组人员应保持稳定，以保证服务工作的正常进行。中标人可根据项目实际需求和业务需要对项目组人员作出合理调整。若更换项目组人员，应以相当资格与技能的人员替换；若更换项目经理，须经采购人同意后方可更换。

**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。

（7）中标人应提供7天×24小时应急响应服务，若合同期间发生紧急情况、重大事件及其他需要中标人配合的，中标人应快速、及时赶到现场，根据采购人要求实施相关应急处理，并协同有关单位和部门做好相关善后工作。

**11考核管理办法和要求**

11.1考核形式：由采购人按季度进行考核。

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。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核分** | **评分依据** | **等级** |
| 90 分以上 | 1、全年安保无安全事故，秩序维护正常；2、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；3、设施设备常年保持良好运行，无责任事故；4、服务达到管理服务承诺及质量保证措施；5、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，秩序维护正常；2、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；3、设施设备常年保持良好运行，无大的责任事 故；4.服务基本达到管理服务承诺及质量保证措施；5. 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，秩序维护正常；2、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；3、设施设备常年保持较好运行，无重大责任事 故 4、服务部分达到管理服务承诺及质量保证措施；5、客户满意度达到≥75% 以上； | 及格 |
| 70 分以下 | 1、全年安保发生一起重大事故，秩序维护正常；2、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 3、设施设备经常出现故障，出现责任事故 4、服务未达到管理服务承诺及质量保证措施；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95%。

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90%。

11.3.4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、日常维修（包括日常巡检、例保、小修）、清扫用设备、耗材、售后服务等费用。

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** |
| --- | --- | --- |
| 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。 | 附人员配置表及分项成本分析 |
| 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、高温费等 | 分项分析 |
| 培训费 | 员工的日常培训费 |  |
| 2 | 材料费 | 包括工具、材料、耗材等费用 |  |
| 3 | 管理费 | 包括办公设备等费用 |  |
| 4 | 其他 | 项目实施过程中发生的不可预见的费用 |  |
| 5 | 利润 | 按（1+2+3+4）的%计取 |  |
| 6 | 税金 | 按国家及上海市规定缴纳 |  |
| **投标总计** |  |

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

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小型、微型企业的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加投标的小型、微型企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“响应文件格式”），反之，视作非小微企业，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小型、微型企业，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。