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：浦东新区人才服务中心物业管理服务项目

**3物业基本情况**

物业类型：办公用房物业

坐落位置：张杨路1996号，建筑面积：4100.84㎡。

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

本项目位于浦东新区张杨路1996号，入驻工作人员 60人左右。大楼为一幢独立的5层大楼，建筑面积4100.84㎡，地下层为停车库，可停车15辆。大楼1-2F为对外业务窗口，3-4F为内部工作人员办公场所，5F室内部员工食堂。有办公室 16间，大小会议室4间，楼层配备卫生间、开水间，共有1部电梯。

4.2 项目招标范围及内容

中心办公楼坐落位置：张杨路1996号，建筑面积：4100.84㎡。

物业管理服务区域：张杨路1996号。

本项目为中心办公楼物业管理服务，主要包括保洁服务、保安服务等。

4.3 本项目服务期限：本项目服务期12个月。服务期限暂定自2025年2月1日起至2026年1月31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，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 | 垃圾袋 | √　 |  | 包括生活垃圾、垃圾桶垃圾袋。。 |
| 4 | 办公用房 | √ | 　 | 包括仓库用房。 |
| 5 | 办公设备和家具等 | 　√ |  | 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） | √ | 　 | 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，不包含维修工具。 |
| 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、工作警示牌等。 |

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视。

**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

**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项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和供应商合同签订后，在采购人和中标人合同签订后，且财政资金到位后，结合考核结果按月支付相应的合同款项，在收到发票后次月 25 日前支付上月合同款。

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 | 岗位数 | 建议最低配置人数 | 岗位 | 职责范围 | 服务时间 | 备注 |
| 管理部 | 1 | 1 | 物业经理 | 全面负责本项目的安保、保洁、绿化等管理工作 | 8小时工作制  | 做五休二，24小时备勤 |
| 保洁部 | 4 | 4 | 保洁员 | 负责大楼内大堂、卫生间、走廊通道、电梯、楼梯、会议室等公共区域保洁，室外道路、停车库清扫。 | 8小时工作制  | 做五休二 |
| 保安部 | 2 | 8 | 监控岗 | 对监控录像的监视、发现异常立即报告，负责消控主机的基本操作 | 365天12小时工作制  | 做一休一 |
| 1 | 1 | 巡视岗 | 负责门岗接待、登记、验证，报刊、疏导、信件收发，引导指挥车辆停放，楼层巡逻等。 | 8小时工作制 | 做五休二 |
| 合计 | 8 | 14 |  |  |  |  |

**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、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)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 项目经理

(1)工作职责：全面负责大楼内各项服务保障工作，具备全面的管理和组织能力，并有较强的组织沟通、协调能力，同时具有及时处理应急事件的能力。

(2)总体要求：配备员工均须通过组织政审，无违法犯罪记录，配备员工身体健康，具有吃苦耐劳、爱岗敬业精神，工作积极主动，严格遵章守纪，遵守采购人规章制度。

(3)工作时间要求：日班8小时工作制，有双休，24小时备勤。

(4)人员自身要求：五年以上类似项目管理工作经验，55周岁以下，持有物业管理师证书，有较强责任心。

9.3.3 保洁

1. 服务范围：负责大楼内大堂、卫生间、走廊通道、电梯、楼梯、会议室等公共区域保洁，室外道路、停车库清扫。
2. 工作职责：遵纪守法，严格遵守单位的规章制度和有关劳动安全纪律。服从管理，自觉履行工作职责，每天认真完成所负责区域的卫生工作。保持所有区域的卫生整洁、地面干净、无污渍、无卫生死角。
3. 总体要求：工作认真负责，能吃苦耐劳，有奉献精神，工作仔细，能服从安排，服务态度好。

(4)工作时间要求：日班8小时工作制，有双休。

(5)人员自身要求：50周岁以内，身体健康，有爱岗敬业精神，经岗前培训及政审合格，仪表端庄，为人正派。

(6)各工作点具体工作要求：

日常保洁：入口、大厅：大堂地面推尘每天数次，大堂玻璃门、窗及设备每天清洁二次，做到地面无垃圾、保持清洁光亮。

公共区域：走廊和过道推尘每天数次，门、窗、杠、栏杆、扶手每天至少清洁一次，垃圾箱、烟灰缸及内外表面每天清洁数次，收集清理所有垃圾箱、烟灰缸及槽内垃圾每天二次，桌、椅、每天擦拭一次，做到地面保持清洁光亮，门窗保持清洁明亮，扶手、垃圾箱保持无污渍、无灰尘、无水迹。

卫生间：门、窗、窗台、框每天清洁一次，用除垢剂每天清洗马桶、小便池二次（使用频繁的卫生间要增加清洗次数，国定节假日和双休日要适当安排清洗，保证无污渍、无异味），冲洗及擦净马桶、镜面擦拭每天数次，擦净卫生间内面池及地面拖干每天数次，清理手纸桶每天二次，卷筒纸、擦手纸、洗手液、液盒每天及时补充。做到地面无污迹、无水迹、无头发、保持干净，卫生间无异味，下水道保持畅通。

电梯：电梯门表面及内壁、内槽每天清洁二次，电梯天花板表面除尘每天一次，电梯门表面涂光亮剂每周一次，做到保持清洁光亮、无手印、无浮灰、电梯内无垃圾、无纸屑。

室外：室外清扫、停车库垃圾清理每天一次，垃圾箱、指示牌每天清理、擦拭一次，保持无垃圾、无纸屑、垃圾箱保持无污迹、无灰尘。

9.3.4保安

(1) 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 | 由供应商提供 |
| 1 | 保安用房 | √ |  |  |
| 2 | 办公设施设备 | √ |  |  |
| 3 | 技防设备 | √ |  |  |
| 4 | 保安员个人安防用品 | √ |  |  |
| 5 | 保安耗材 | √ |  |  |

(2) 工作内容

①服务范围：负责门岗接待、登记、验证，报刊、疏导、信件收发，引导指挥车辆停放，楼层巡逻等。

②工作职责：热爱本职，自觉遵守国家法律法规，遵守单位、客户的规章制度，保障办公大楼物业管理工作的顺利进行。

③总体要求：工作认真负责，有敬业精神，身体健康，具有较强的责任心，工作积极主动，性格沉稳，服从安排，组织纪律性强，遵章守纪，能履行岗位职责，具有奉献精神。

④工作时间要求：巡视岗日班8小时工作制双休，监控岗做一休一12小时工作制。

⑤人员自身要求：60周岁以内，身体健康，仪表端庄，具有较强的责任心。组织纪律性强，较好的形象气质，持保安上岗证且政审合格。

⑥各工种（工作点）具体工作要求：

监控岗：对监控录像的监视、发现异常立即报告，负责消控主机的基本操作，一旦有报警，立即通知有关人员到现场察看。

巡视岗：每天定时对大楼内外进行巡视，查看楼内的设施、设备、卫生清洁和安全。负责对大楼区域内机动车与非机动车停放的管理。

安保服务要求：对业主的安全利益负全责。派驻的保安人员因责任心不强或工作严重疏漏而造成驻点发生爆炸、火灾、破坏和盗窃事故，必须承担经济责任和法律责任。要结合大楼的特点和实际，要加强对大厅来办事人员的管理。如遇群众集访应及时向有关部门汇报并做好劝说、解释工作，确保大楼的正常秩序。对物资进出大楼实施盘查、登记制度。坚持不间断地巡查，重点部位、区域重点查，一般部位不放过，消除盲区不留死角；建立建全防火、防盗、自然灾害等安全预警机制和停电、防台防汛，闹访等突发情况的应急处置预案，有效落实措施，定期对消防器材、电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查，遇有故障等问题，及时与维修人员联系，尽快修复。加强车辆停放管理，引导车辆停放在指定位置，做到整齐划一，严禁乱停乱放；做好报刊、信件的收发工作，做到及时无差错。

**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**

（1）考核形式：每月由采购人平时随机巡检考核。

（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 |
|  上海市浦东新区人才服务中心 | 90分以上 | 1.全年无安全事故；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、全年无责任安全事故；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、全年无较大安全事故；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、全年发生一起以上重大事故；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 |

（3）奖惩措施：

A、考核等级结果是“好”的，支付合同费用的100%。

B、考核等级结果是“较好”的，支付合同费用的95%。

C、考核等级结果是“及格”的，支付合同费用的90%。

D、满意度调查结果连续三次“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服务单位承担。

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、利润、税金等费用。

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** |
| --- | --- | --- |
| 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“响应文件格式”），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。