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：浦东新区工人文化宫综合物业管理服务项目

**3物业基本情况**

物业类型：办公楼物业

服务地址：上海市浦东新区张杨北路1138号。

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

上海市浦东新区工人文化宫以“职工成长成才的学校、创新创造的舞台、精神文化的家园、健康生活的港湾”为建设理念，同时打造数字工人文化宫，让服务打破实体阵地的界限，空间延伸至职工的身边，让职工即地、即刻的享受文化服务，通过空间联动、活动互动，以一站式服务体验，满足职工群众多元的精神文化需求。

4.2 项目招标范围及内容

浦东新区工人文化宫综合物业管理服务项目，服务内容主要包括综合管理、保安、保洁、设备维护、会务、绿化等服务。

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11月1日至2026年10月31日，具体起始时间以合同签订生效为准。

**5 承包方式**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **提供方** | **备注** |
| **采购人** | **供应商** |
| 1 | 公用水电 | √ |  | 包括空调、清洁卫生、生活等各类用水；服务公司办公等各类用电 |
| 2 | 各类垃圾桶 | √ |  | 包括生活垃圾、垃圾桶。 |
| 3 | 垃圾袋 |  | √ | 各类垃圾袋。 |
| 4 | 办公用房 | √ |  | 包括仓库用房。 |
| 5 | 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。 |
| 6 | 保洁清洁剂及耗材等 |  | √ | 包括环境保洁所需的清洁、洗涤药剂，垃圾袋、各类清洁剂、抹布等（耗材品质需可靠有保证）。 |
| 7 | 保洁工具 |  | √ | 保洁车、各类清洁机械（或工具）、各类警示牌等。 |
| 8 | 保安用房 | √ |  | 门卫室 |
| 9 | 办公设施设备 | √ |  | 如办公桌椅等 |
| 10 | 安防设备 | √ |  | 如消控设备、监控设备等 |
| 11 | 安保设施 | √ |  | 如隔离带、警戒线、警示锥等 |
| 12 | 保安员工作装备及用品 | √ |  | 如防暴靴、防暴叉等 |
| 13 | 维修材料 | √ |  | 各类设施设备维修所需的材料，不包含维修工具。 |
| 14 | 绿化工具 |  | √ | 各类绿化养护所需的工具。 |

5.2本项目不允许分包。

**6 合同的签订**

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

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

**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**每月**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 | 2025年11月15日前，且考核等级结果非“不合格” |  8.33% |
| 2 | 2025年12月15日前，且考核等级结果非“不合格” |  8.33% |
| 3 | 2026年1月15日前，且考核等级结果非“不合格” |  8.33% |
| 4 | 2026年2月15日前，且考核等级结果非“不合格” |  8.33% |
| 5 | 2026年3月15日前，且考核等级结果非“不合格” |  8.33% |
| 6 | 2026年4月15日前，且考核等级结果非“不合格” |  8.33% |
| 7 | 2026年5月15日前，且考核等级结果非“不合格” |  8.33% |
| 8 | 2026年6月15日前，且考核等级结果非“不合格” |  8.33% |
| 9 | 2026年7月15日前，且考核等级结果非“不合格” |  8.33% |
| 10 | 2026年8月15日前，且考核等级结果非“不合格” |  8.33% |
| 11 | 2026年9月15日前，且考核等级结果非“不合格” |  8.33% |
| 12 | 2026年10月15日前，且考核等级结果非“不合格” |  8.33% |

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

三、技术质量要求

**8 适用技术规范和规范性文件**

8.1国家和市政府颁发的有关物业管理的法律、法规、标准和规范性文件。包括但不限于：

8.1.1《物业管理条例》中华人民共和国国国务院令第379号；

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

8.1.3《上海市物业管理行业规范》（沪房地资物[2001]0035号）；

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** | **建议配置岗位数****（最低要求）** | **职责范围** | **服务时间** | **备注** |
| 物业管理经理 | 物业管理经理 | 1 | 统管本服务项目相关事宜，做好各项管理工作并参与到具体事务中。 | 8：30~17：00做五休二（轮休） 24小时备勤 | 具有相关工作经验 |
| 综合管理部 | 管理部主管 | 1 | 协助物业管理经理做好本服务项目相关事宜，协助做好各项管理工作并参与到具体事务中。 | 8：30~17：00做五休二 | 具有相关工作经验 |
| 会务 | 3 | 负责文化宫各类会议和活动的接待、服务等工作。 | 8：30~17：00做五休二 | 　 |
| 维修部 | 维修部主管 | 1 | 负责维修管理部内部管理、文字处理工作及文档资料保管工作。 | 8：30~17：00做五休二 |  |
| 高压电工 | 2 | 负责大楼日常设备设施维护、保养、零星维修及报修。 |  7：00~19：00/10：00~22：00 轮休 |  |
| 维修工 （管道制冷） | 2 | 负责大楼设施、门窗、道路等维护、保养、零星维修等。 |  8：30~17：00做五休二 |  |
| 维修万能工 | 2 | 负责大楼设施、门窗、道路等维护、保养、零星维修等。 |  8：30~17：00做五休二 |  |
| 弱电工 | 2 | 负责大楼网络、电话、广播、监控、消防、车辆道闸系统的正常使用。 |  7：00~19：00/10：00~22：00 轮休 |  |
| 保安部 | 保安主管 | 1 | 负责部门文字处理和档案管理工作，全面负责所辖物业的安全防范、监督检查工作。 | 8：30~17：00做五休二 |  |
| 保安领班兼巡逻 | 6 | 负责班内大楼的安全管理工作。协助业主 | 7：00~19：00/19:00~7:00 做一休一 |  |
| 监控、消防 | 8 | 负责监控中心、消防火灾控制室值班工作。 | 7：00~19：00/19:00~7:00 做一休一 |  |
| 门岗 | 8 | 负责门岗值班、车辆进出，快递收发等管理工作。 | 7：00~19：00/19:00~7:00 做一休一 |  |
| 广场车管 | 3 | 负责地下车库和广场车辆管理工作。 | 7：00~19：00/19:00~7:00 做一休一 |  |
| 地库车管 | 8 | 负责地下车库和广场车辆管理工作。 | 7：00~19：00/19:00~7:00 做一休一 |  |
| 保洁部 | 保洁领班 | 1 | 负责大楼清洁监管、工作安排等管理工作，负责保洁管理部台帐记录工作及文档资料保管工作。 | 7：30~16：00做五休二 | 　 |
| 保洁员 | 18 | 负责维护所辖物业内外（含地下室）的公共场所及男女卫生间的常规清洁，清洁楼内外的公共场所及男女卫生间，要求按清洁程序进行操作。 |  8：00~16：00/13：30~21：30 轮休 | 　 |
| 绿化工 | 3 | 负责做好文化宫外围绿化的日常养护工作。 | 7：30~16：00做五休二 | 　 |

**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

（一）安全保卫

1、范围为浦东新区工人文化馆安全保卫、消防、监控管理工作，包括公共广场、停车场、建筑物等。

2、组织一支思想素质高、业务能力强的保安队伍，有上岗证及资格证的专业队伍，执行严格的纪律和岗位责任制以确保整个浦东新区工人文化宫巨峰路大楼的安全、有序。

3、对一般外来的访问、办事人员，建立询问登记制度。

4、公共场所要控制噪音，制止喧闹等不文明现象。

5、重要出口24小时值班、24小时监控。整个浦东新区工人文化宫巨峰路大楼做到24小时有安全护卫人员巡查。

6、确保无重大火灾、刑事和交通事故发生。

7、对突发事件有应急处理程序计划和措施，必要时及时报告浦东新区工人文化宫巨峰路大楼分管部门，防止事态进一步恶化，协助保护现场。

8、其它与安全保卫有关事项。

（二）交通、车辆、停车场管理

1、交通、车辆、停车场管理要指定专人负责。

2、车辆停放建立登记制度。

3、大楼内车辆行驶有序，一律不准按鸣。

4、其它与交通、车辆、停车场有关的事项。

（三）清洁卫生

1、清洁范围包括整个浦东新区工人文化宫巨峰路大楼内所有公共区域。

2、房屋立面、公共楼梯、浦东新区工人文化宫巨峰路大楼内广场、道路整洁，无堆放杂物现象。

3、按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按制定标准全天候、全方位保洁，特别对卫生间做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。

4、需负责垃圾的收集、清运，做到办公区域、公共区域垃圾日产日清。

5、其它与清洁卫生有关的事项。

（四）物业设施、设备的使用、维护和管理。

1、有熟练、专职、有上岗证及资格证的专业工程技术人员对物业各项设施、设备进行维修、养护，配电房24小时有人员值班。

2、制定措施指定专人做好与专业维保公司的协调及协助工作，明确责任。

3、及时发现设备使用过程中的隐患并通知专业公司维修、保养，杜绝安全事故发生。

4、对消防设施、设备物业管理人员要做到人人有消防知识，人人会基本操作，杜绝火灾事故。要做好巡视工作，制止破坏消防设施现象发生。

5、对设备设施进行日常维修保养管理，进行定期或临时的保养和维修，以确保各项设施的完好和正常使用，维修保养工作要建立制度，强调时效性，必须做到当日事当日清，对无法解决的事故或较大型的 保养和维修，及时报浦东新区工人文化宫巨峰路大楼分管部门处理。

6、其它与物业设施、设备使用、维护和管理有关的事项。

（六）公共设施维护和管理

1、建筑物本体、道路、场地（结构、防水、外立面除外）；

2、室外排污、排雨水管道维护，地下管网；

3、市政设施、沙井、雨水井、污水井；

（七）档案资料管理

1、建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。

2、 在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度。

9.2.3 管理团队要求

详见岗位设置表

9.3 各岗位具体服务要求

9.3.1 物业管理经理

(1)工作职责

统管本服务项目相关事宜，做好各项管理工作并参与到具体事务中。

(2)总体要求

具有相关工作经验，全面负责各项保障服务，组织实施各项管理工作；及时处理紧急状态与紧急事故，并做好善后与防范工作；制定安全培训计划，并定期进行安全及技能培训；检查、督导各岗位岗员工作情况，合理安排、协调各项工作的开展；协调并解决工作中出现的问题、矛盾；负责岗位培训和带教；负责查看会议安排，提前通知会务岗位，确保会议正常进行；负责员工资料、清洁消耗品、办公用品等数据的汇总、统计；负责起草工作报告等书面材料；完成文化宫交办的其他工作。

(3)工作时间要求

详见岗位设置表

(4)人员自身要求

身体健康；无违法犯罪记录；有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律；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、应急处理能力，为岗热忱有礼，工作仔细认真，具备一定的文字能力，常驻在大楼。

(5)其它要求

投标岗应根据项目特点，服务范围和服务要求，合理配备所需服务岗，并分配各岗点岗数、安排班次。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。

9.3.2综合管理服务

(1)工作职责

1）管理部主管：

协助物业管理经理做好本服务项目相关事宜，协助做好各项管理工作并参与到具体事务中。

1. 会务：

负责文化宫各类会议和活动的接待、服务等工作。

(2)总体要求

1）管理部主管：在项目经理的领导下开展工作，对项目经理负责。负责处理咨询、引导、投诉及协调处理工作，负责咨询业务服务。执行仓库管理制度，管好仓库物料，负责易耗品与工具用品的收发工作。负责本部门文字处理工作，人员档案收集整理，做好员工考勤记录。做好会议室使用登记工作，确保会议室正常召开。定期抽查各条线工作质量，掌握情况，发现问题提出改进意见。听取本大楼各部门办公人员的意见和建议，受理服务质量投诉，制定整改措施，答复投诉部门和投诉人；督促相关岗位和责任人整改，并及时给予反馈。完成文化宫交办的其他工作。

2）会务：负责文化宫各类会务接待与服务工作，严格按照工作流程做好接待、会务服务等工作，仔细了解查看当天会议通知及要求，做好会务工作。完成文化宫交办的其他工作。

(3)工作时间要求

详见岗位设置表

(4)人员自身要求

1）管理部主管：要求具有相关管理工作经验，组织协调能力强。

2）会务：负责文化宫各场馆会议和活动的接待、服务等工作。，形象素质较好，是本物业大楼的形象服务窗口。着装应遵循业主方要求，确保整体形象与业主方的管理目标和环境氛围相匹配。

9.3.3维修管理服务

工作内容

(1)服务范围：负责浦东新区工人文化宫各设备系统的综合管理，组织实施浦东新区工人文化宫设备系统操作运行，维修保养与应急处理工作，确保设备、大楼电话及网络正常运行。

(2)工作职责

1）负责变电系统设备的运行管理和维修保养。

2）负责机房配电及控制设备，公共区域电气设备的维修保养及故障检修。负责给排水、电梯、空调、消防等设备动力电源的正常供给。

3）负责大楼设施、门窗、道路等维护、保养、零星维修等。

4）负责大楼网络、电话、广播、监控、消防、车辆道闸系统的正常使用。

(3)总体要求

负责浦东新区工人文化宫各设备系统的综合管理，实施浦东新区工人文化宫设备系统操作运行，维修保养与应急处理工作，确保正常用电。负责与主管部门及其它服务单位的协调、联络工作。负责技术资料、档案的收集、整理、零星设备配件、材料的采购计划的编制工作，并做好台账记录。负责制定浦东新区工人文化宫设备年度维修保养计划与月底工作总体计划。对各设备系统运行、维修保养工作进行检查、督促及协调。负责监督空调、电梯等设备的外维保单位的维护保养工作，避免故障的发生。确保楼内网络、电话、广播、监控、消防、车辆道闸系统的正常使用。确保文化宫内管道畅通无堵塞，无渗漏，无跑冒滴漏现象。完成文化宫交办的其他工作。

 (4)工作时间要求

详见岗位设置表

(5)人员自身要求

身体健康；无违法犯罪记录；有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律；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、应急处理能力，为岗热忱有礼，工作仔细认真。

(6)各工种（工作点）具体工作要求

1）工程管理部主管：要求具有相关工作经验，具有较强的管理能力。负责工程管理部内部管理、文字处理工作及文档资料保管工作。

2）高压电工：执行各项规定和制度。负责变电系统设备的运行管理和维修保养。负责高、低压配电设备、变压器、层面配电设备，机房配电及控制设备，公共区域电气设备的维修保养及故障检修。

按时保质保量完成设备维修保养工作。发生事故时，保持头脑冷静，严格按规程及时排除故障，重大事故及时上报，共同排除故障。负责责任区域的机房设备的清洁工作。

3）维修电工：对设备主管负责，执行各项规定和制度。负责机房配电及控制设备，公共区域电气设备的维修保养及故障检修。负责给排水、电梯、空调、消防等设备动力电源的正常供给。负责协助、督促电梯维保人员的电梯维护保养与应急处理工作。按时保质保量完成设备维修保养工作。发生事故时，保持头脑冷静，严格按规程及时排除故障，重大事故及时上报，共同排除故障。

4）维修万能工：负责大楼设施、门窗、道路等维护、保养、零星维修等。

5）弱电工：负责大楼电话及网络的报修，对监控系统经常巡查，与监控人员经常沟通，及时跟进维修保养服务单位的维修工作。对车辆道闸系统经常派员巡查，与车辆道闸相关人员经常沟通，及时跟进维修保养服务单位的维修工作。对消防报警系统经常派员巡查，与消控人员经常沟通，及时跟进维修保养服务单位的维修工作。服从主管指挥，保质、保量按时完成每日的各项维修及报修工作，保质保量的完成上级临时安排的各项工作任务。完成上级领导安排的的其他工作。

9.3.4 保安服务

工作内容

(1)服务范围：为浦东新区工人文化馆提供安全保卫、消防、监控管理工作，包括园区、停车场、地下室以及整个建筑物。

(2)工作职责

1）负责班内大楼的安全管理工作。

3）负责监控中心、消防火灾控制室值班工作。

4）负责门岗值班、车辆进出管理工作。

5）负责地下车库和广场车辆管理工作。

6）配合业主方活动或会议需求，搬运相关家具，桌椅等物品。

(3)总体要求

持证上岗，负责文化宫的日常安全管理工作及日常消防检查，负责门岗接待、外来人员车辆登记等值班工作，负责监控中心、消防控制室值班工作，负责公共区域秩序维护，负责路面和地下车库车辆指挥引导，着装遵循业主方要求，确保整体形象与业主方的管理目标和环境氛围相匹配，配合业主方活动或会议需求，搬运相关家具，桌椅等物品等。完成文化宫交办的其他工作。

 (4)工作时间要求

详见岗位设置表

(5)人员自身要求

身体健康；无违法犯罪记录；有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律；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、应急处理能力，为岗热忱有礼，工作仔细认真，持相关证件上岗。

(6)各工种（工作点）具体工作要求

1）安保管理主管：具有相关工作经验。负责部门文字处理和档案管理工作，全面负责所辖物业的安全防范、监督检查工作。

2）领班兼巡逻：负责班内大楼的日常安全管理工作及日常消防检查等，每天按频次巡逻大楼及园区全部区域，负责突发事件处理，确保大楼内安全管理等。

3）监控、消防：负责监控中心、消防控制室值班工作，实时观察监控画面，发现异常及时通知巡逻保安，做好记录，设备故障及时汇报管理处。

4）门岗：负责门岗值班、车辆进出、快递收发等管理工作。

5）停车场车辆管理：负责地下车库和广场车辆管理、停车工作。

9.3.5 保洁服务

(1) 服务范围

负责文化宫所有公共区域、B1食堂、厕所、办公区域的清洁卫生管理工作。

(2)工作职责

1）负责大楼清洁监管、工作安排等管理工作，负责保洁管理部台帐记录工作及文档资料保管工作。

2）负责维护所辖物业内外（含地下室）的公共场所及男女卫生间的常规清洁，清洁楼内外的公共场所及男女卫生间，要求按清洁程序进行操作。

(3)总体要求

负责浦东新区工人文化宫内所有的办公家具、会议室墙面等清洁、上光工作。负责室内大理石、墙面、门窗的清洁工作。遵纪守法，遵守各项规章制度。按规定着装，佩戴工号牌，仪表整洁，精神饱满，认真工作。工作中，各岗位之间的员工应相互配合、互相协作，树立全局观念，共同完成保洁任务。完成文化宫交办的其他工作。

 (4)工作时间要求

详见岗位设置表

(5)人员自身要求

身体健康；无违法犯罪记录；有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律；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、应急处理能力，为岗热忱有礼，工作仔细认真。

(6)各工作点具体工作要求

1）保洁领班：负责大楼清洁监管、工作安排等管理工作，负责保洁管理部台帐记录工作及文档资料保管工作。

2）保洁员：负责维护所辖物业内外（含地下室）的公共场所及男女卫生间的常规清洁，清洁楼内外的公共场所及男女卫生间，要求按清洁程序进行操作。

9.3.6 绿化服务

(1) 服务范围

负责文化宫外围绿化的日常养护工作。绿化面积约3100m²。

(2)工作职责

负责做好文化宫外围绿化的日常养护工作。

(3)总体要求

负责实施管辖区内绿化养护工作，定期对植物进行修剪、施肥、浇灌和梳理。做好绿化内清洁工作。对花草树木定期培土、施肥、除杂草和除病虫害，对新栽的花草树木要及时修剪、补苗、浇水，保证成活率达90%以上。完成文化宫交办的其他工作。

 (4)工作时间要求

详见岗位设置表

(5)人员自身要求

具有相关工作经验，身体健康；无违法犯罪记录；有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律；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、应急处理能力，为岗热忱有礼，工作仔细认真。

(6)各工作点具体工作要求

绿化工：按规定着装，佩戴工号牌，仪表整洁，精神饱满，认真工作。负责实施管辖区内绿化养护工作，定期对植物进行修剪、施肥、浇灌和梳理。根据绿化植物种类进行区别养护，及时清理杂物。配合做好绿化内清洁工作。绿化养护操作场地及道路两旁整洁有序，无危及车辆、行人的现象。正确熟练操作使用园林器械，妥善保管好绿化工具设施、农药、化肥及其他用品，严格使用化肥和农药。花草树木及时浇水，防止过旱和过涝。对花草树木定期培土、施肥、除杂草和除病虫害，对新栽的花草树木要及时修剪、补苗、浇水，保证成活率达90%以上。

**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**

|  |  |
| --- | --- |
| 考核项目 | 考核主要内容 |
| 全年安保无事故 （30分） | １、认真值守，规范服务，文明执勤，安保无等级事故。５分 |
| ２、全年昼夜值守，做好办公区域的来访登记。5分 |
| ３、熟练操作门口道闸、机械车库系统，认真检查登记进出车辆及人员，指挥车辆有序停放。10分 |
| ４、熟练掌握消防设备和器材的使用，消防器材每月检查。5分 |
| 5、安保规范巡视，记录完整。5分 |
| 环境卫生 各项目点保持清洁干净 （30分） | １、保持办公区域、各功能区域以及公共区域地面光洁、无污渍、无卫生死角、空气清新，办公室定时打扫。10分 |
| ２、定期对公共卫生间、垃圾房给予消杀消毒。5分 |
| ３、垃圾分类做到有宣传有落实，分类垃圾纯净度符合标准，标识完整。５分 |
| 4、保持外围广场环境的干净和卫生，无杂草、枯枝，垃圾箱房整洁，垃圾桶摆放有序。5分 |
| 5、员工仪容仪表整洁，服务态度热情耐心，工作记录详细完整。5分 |
| 服务达到管理服务承诺及质量保证措施（20分） | １、人员配置合理，从业人员相对稳定。5分 |
| ２、服务达到合同约定管理服务承诺。5分 |
| ３、对反映的问题能及时纠正、整改有措施。５分 |
| ４、认真落实业主临时提出的工作，工作措施实施有力。5分 |
| 客户满意度（20分） | １、满意度打分或测评。20分 |

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、耗材等费用。

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 | 材料费 | 包括工具、材料、耗材等费用 |  |  |
| 3 | 保险费用 （如有） | 如雇主责任险、公众责任险等 |  |  |
| 4 | 其他 | 投标人认为本表中未能包括的其他必要费用 |  |  |
| 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。