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：上海浦东新区沪东新村街道物业服务

**3物业基本情况**

区域一：沪东街道办公楼

位于浦东新区兰城路259号，本办公楼为四层楼,建筑面积约为4711.39平方米。停车场面积1153㎡

区域二：管理办

长岛路239号，总建筑面积376.34㎡

区域三：营商办

位于沪东新村街道金桥路939号1802室，总建筑面积300㎡。

区域四：社区事务受理服务中心、文化分中心

长岛路11号 ，总建筑面积2236.1㎡

区域五：安全生产、城建中心、老干部活动中心

沪东新村76号，总建筑面积728.2㎡

区域六：城建中心

博兴路341弄19号，总建筑面积440㎡

区域七：计生办

五莲路368号，总建筑面积92.69㎡

区域八：文化中心

柳埠路135弄25号，总建筑面积1845.34㎡

区域九：平安办

兰城路258号，总建筑面积361.46㎡

区域十：司法所

兰城路274号，总建筑面积221.3㎡

区域十一：城管分队

博兴路465弄68号总建筑面积约500.0㎡

区域十二： 城运中心

兰城路268号，总建筑面积361.18㎡

区域十三：社区学校

柳埠路142弄43号，总建筑面积1387.73㎡

区域十四：栖花园

浦东大道3230弄9号，总建筑面积300㎡

区域十五：党群中心、片区综合服务体

利津路71号，总建筑面积3385.82㎡

区域十六：社区为老服务中心

寿光路161弄55号，总建筑面积1365.90㎡

区域十七：益书房

柳埠路108、118号，总建筑面积480㎡

区域十八：来客厅

五莲路258号，总建筑面积450㎡

区域十九：爱卫办

沪东新村327号甲，总建筑面积294.13㎡

区域二十 ：沪东除害站

沪东新村354号甲，总建筑面积137.87㎡

区域二十一：沪东动物防疫站

沪东新村345号对面，总建筑面积20.10㎡

区域二十二：沪东街道党风廉政教育基地

博兴路343号，总建筑面积50㎡

区域二十三：柳埠路微型消防站消防管理办公室

长岛路柳埠路路口，总建筑面积50㎡

区域二十四：消防管理办公室

长岛路柳埠路路口，总建筑面积50㎡

区域二十五：莱阳路微型消防站

莱阳路298号，总建筑面积50㎡

区域二十六：博兴路游廊

博兴路315号，总建筑面积60㎡

区域二十七：一网通办24小时服务（受理中心）

博兴路317号，总建筑面积24㎡

区域二十八：社区图像监控设备机房

兰城路265号，总建筑面积2525㎡

区域二十九：有线电视站

浦东大道2746弄6号，总建筑面积140㎡

区域三十：东波路党群中心

莱阳路937号—957号，总建筑面积3921.2㎡

**4 招标范围与内容**

4.1 项目招标范围及内容

本项目服务区域有30个。服务内容包括30个区域的保安、保洁、绿化、维修、会务、前台接待、会议音响等服务。

4.2服务期限：自合同签订之日起1年，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。合同价格包含人员服务费用、公区日常维护费、企业管理费、税金等。合同价格还包含各区域内蚊虫消杀费、绿化耗材费、管道疏通清洗、防雷检测费、消防年检费、变配电维保及检测；服务费用不包括水电气等能耗、设备添置、公共设备、设施能耗费、空调维保、监控维保、消防设施设备维保、大楼智能化设施管理（通讯系统、计算机网络系统等各弱电系统的定期保养由采购人委托专业公司实施）。中标人只负责对此类项目进行监督、管理。如在合同期内新添置的设施设备，所发生的维护保养费用由采购人承担。

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。

7.1.2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，2025年11月20日前，第一次支付首款59889.00元，2026年3月底前、6月底前验收合格后分别支付剩余费用的45%，2026年9月底前验收合格后支付剩余费用。

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**

《物业管理条例》中华人民共和国国国务院令第379号；

《物业服务定价成本监审办法（试行）》发改价格（2007）2285号；

《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）；

《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**

**岗位设置一览**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **区域** | **配置岗位数（最低要求）** | **备注** |
| **管理部** | **会务服务** | **会务音响调试** | **前台接待** | **保洁服务** | **保安服务** | **设备维修** | **绿化服务** |  |
| 1 | 沪东新村街道办公楼 | 1（项目负责人） | 3 | 1 | 1 | 4 | 白天4岗12H | 1 | 1 | 保安每周7天 |
| 晚上3岗12H |
| 2 | 管理办办公楼 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 1 | 白天1岗12H | 兼 | 兼 | 保安每周7天 |
| 晚上1岗12H |
| 3 | 营商办办公楼 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 兼 | / | 兼 | 兼 |  |
| 4 | 事务受理中心、文化分中心 | 1 | 1 | 兼 | 1 | 3 | 白天3岗12H | 1 | 兼 | 保安每周7天 |
| 晚上2岗12H |
| 5 | 安全生产、城建中心、老干部活动中心 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 1 | 白天1岗12H | 兼 | 兼 | 保安每周7天 |
| 晚上1岗12H |
| 6 | 城建中心 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 兼 | / | 兼 | 兼 |  |
| 7 | 计生办办公楼 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 兼 | / | 兼 | 兼 |  |
| 8 | 文化中心 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 2 | 白天3岗12H | 1 | 兼 | 保安每周7天 |
| 晚上2岗12H |
| 9 | 平安办办公楼 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 1 | 白天1岗12H | 兼 | 兼 | 保安每周7天 |
| 晚上1岗12H |
| 10 | 司法所办公楼 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 兼 | 白天1岗12H | 兼 | 兼 | 保安每周7天 |
| 晚上1岗12H |
| 11 | 城管分队办公楼 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 1 | / | 兼 | 兼 |  |
| 12 | 城运中心 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 兼 | 白天1岗12H | 兼 | 兼 | 保安每周7天 |
| 晚上1岗12H |
| 13 | 社区学校 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 2 | 白天1岗12H | 兼 | 兼 | 保安每周7天 |
| 晚上1岗12H |
| 14 | 栖花园办公楼 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 1 | / | 兼 | 兼 |  |
| 15 | 党群中心、片区综合服务体等 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 白天3岗12H | 1 | 兼 | 保安每周7天 |
| 晚上2岗12H |
| 16 | 社区为老服务中心 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 1 | 白天1岗12H | 兼 | 兼 | 保安每周7天 |
| 晚上1岗12H |
| 17 | 益书房 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 兼 | 白天1岗12H | 兼 | 兼 | 保安每周7天 |
| 18 | 来客厅 | 兼 | 1 | 兼 | 1 | 1 | 白天1岗8H | 兼 | 兼 | 保安每周7天 |
| 19 | 爱卫办 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 1 | / | 兼 | 兼 |  |
| 20 | 沪东除害站 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 兼 | / | 兼 | 兼 |  |
| 21 | 沪东动物防疫站 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 兼 | / | 兼 | 兼 |  |
| 22 | 沪东街道党风廉政教育基地 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 兼 | / | 兼 | 兼 |  |
| 23 | 柳埠路微型消防站 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 兼 | / | 兼 | 兼 |  |
| 24 | 消防管理办公室 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 兼 | / | 兼 | 兼 |  |
| 25 | 莱阳路微型消防站 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 兼 | / | 兼 | 兼 |  |
| 26 | 博兴路游廊 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 兼 | 白天1岗8H | 兼 | 兼 | 保安每周7天 |
| 27 | 一网通办24小时服务（受理中心） | 兼 | 兼 | 兼 | / | 兼 | / | 兼 | 兼 |  |
| 28 | 社区图像监控设备机房 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 2 | / | 兼 | 兼 |  |
| 29 | 有线电视站 | 兼 | 兼 | 兼 | / | 兼 | / | 兼 | 兼 |  |
| 30 | 东波路党群中心 | 1 | 兼 | 兼 | / | 4 | 白天3岗12H | 1 | 兼 | 保安每周7天 |
| 晚上1岗12H |
| 合计 | 4 | 7 | 2 | 4 | 29 | 43 | 5 | 1 |  |

**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**

（1）沪东街道办公楼

（2）管理办

(3) 营商办

(4)社区事务受理服务中心、文化分中心

(5)安全生产、城建中心、老干部活动中心

（6）城建中心

（7）计生办

（8）社区文化中心

（9）平安办

（10）司法所

（11）城管分队

（12）城运中心

（13）社区学校

（14）栖花园

（15）党群中心、片区综合服务体

（16）社区为老服务中心

（17）益书房

（18）来客厅

（19）爱卫办

（20）沪东除害站

（21）沪东动物防疫站

（22）沪东街道党风廉政教育基地

（23）柳埠路微型消防站消防管理办公室

（24）消防管理办公室

（25）莱阳路微型消防站

（26）博兴路游廊

 （27） 一网通办24小时服务（受理中心）

（28）社区图像监控设备机房

（29）有线电视站

（30）东波路党群中心

**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 管理部（项目负责人）**

（1）工作职责：

建立健全管理中心的组织架构，使之合理化、精简化、效率化。主持工作例会，听取工作汇报，分析、研究、解决存在的问题，布置工作任务，改进管理方法，促进工作发展。

指导下属各部门的工作，树立正气，坚决打击歪风邪气，保障工作顺利进行。经常巡视中心内各部门工作情况，检查服务质量，及时发现问题和解决问题。督促属下管理人员的日常工作，检查各项工作的落实完成情况，并正确评价员工的工作，严格按培训制度培训各层次管理人员，做好员工的考核工作。

以身作则，关心员工，奖罚分明，提高自身素质和修养，最大限度地发挥和调动全体员工的工作热情和责任感。

（2）总体要求：负责落实各项服务工作，协调处理内外关系，为采购人树立良好的社会形象。

（3）工作时间要求：每周5天\*8小时工作制，其他时间按采购人要求必须到岗。

（4）人员自身要求：具有五年及以上的相关管理经验，具有严谨的组织管理能力和策划能力。

（5）其他要求：完成临时交办其他任务。

**9.3.2设备维修部**

**现有设备清单**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 区域 | 设备名称 | 备注 | 序号 | 区域 | 设备名称 | 备注 |
| 1 | 街道办公楼 | 电子显示系统 | 具体数量及型号以现场为准 | 13 | 社区学校 | 空调 | 具体数量及型号以现场为准 |
|  空调 | 监控设备 |
| 映像放映、会议扩音系统 | 电话网络设备 |
| 电子报警系统 | 映像放映、会议扩音系统 |
| 停车场车辆管理系统 | 低压、变配电设备 |
| 消防系统 | 14 |  栖花园 | 空调 |
| 会议登记系统 | 电话网络设备 |
| 短信发送系统 | 低压、变配电设备 |
| 门禁卡制卡管理系统 | 15 | 党群中心、片区综合服务体等 | 电子显示系统 |
| 监控系统 |  空调 |
| 电话网络设备 | 映像放映、会议扩音系统 |
| 高、低压、变配电设备 | 电子报警系统 |
| 2 | 管理办 | 监控设备 | 消防系统 |
| 空调 | 监控设备 |
| 电话网络设备 | 电话网络设备 |
| 映像放映 | 低压、变配电设备 |
| 低压、变配电设备 |  电梯系统 |
| 3 | 营商办 | 电话网络设备 | 16 | 为老服务中心 | 空调 |
| 映像放映 | 电梯系统 |
| 空调 | 低压、变配电设备 |
| 4 | 社区事务受理中心 | 电子显示系统 | 停车场车辆管理系统 |
| 空调设备 | 监控设备 |
| 映像放映、会议扩音系统 | 电话网络设备 |
| 电子报警系统 | 17 | 益书房 | 监控设备 |
| 停车场车辆管理系统 | 空调 |
| 消防系统 | 电话网络设备 |
| 监控设备 | 低压、变配电设备 |
| 电话网络设备 | 电子显示系统 |
| 高、低压、变配电设备 | 18 | 来客厅 | 监控设备 |
| 5 | 安全生产、城建中心、老干部活动中心 | 监控设备 | 空调 |
| 空调 | 电话网络设备 |
| 电话网络设备 | 低压、变配电设备 |
| 映像放映、会议扩音系统 | 映像放映、会议扩音系统 |
| 低压、变配电设备 | 电子显示系统 |
| 6 | 城建中心 | 空调 | 19 | 爱卫办 | 空调 |
| 电话网络设备 | 电话网络设备 |
| 低压、变配电设备 | 低压、变配电设备 |
| 7 | 计生办 | 电话网络设备 | 20 | 沪东除害站 | 空调 |
| 低压、变配电设备 | 电话网络设备 |
| 空调 | 低压、变配电设备 |
| 8 | 文化中心 | 电子显示屏 | 21 | 沪东动物防疫站 | 空调 |
| 空调 | 电话网络设备 |
| 映像放映、会议扩音系统 | 低压、变配电设备 |
| 电子 报警系统 | 22 | 沪东街道党风廉政教育基地 | 空调 |
| 停车场车辆管理系统 | 电话网络设备 |
| 消防系统 | 低压、变配电设备 |
| 监控设备 | 23 | 柳埠路微型消防站 | 空调 |
| 电话网络设备 | 监控设备 |
| 高、低压、变配电设备 | 低压、变配电设备 |
| 9 | 平安办 | 监控设备 | 24 | 消防管理办公室 | 空调 |
| 空调 | 电话网络设备 |
| 电话网络设备 | 低压、变配电设备 |
| 低压、变配电设备 | 25 | 莱阳路微型消防站 | 空调 |
| 10 | 司法所 | 监控设备 | 电话网络设备 |
| 空调 | 低压、变配电设备 |
| 电话网络设备 | 26 | 博兴路游廊 | 空调 |
| 监控设备 |
| 电子显示屏 | 低压、变配电设备 |
| 映像放映 | 27 | 一网通办24小时服务（受理中心） | 空调 |
| 低压、变配电设备 | 电话网络设备 |
| 11 | 城管分队 | 监控设备 | 低压、变配电设备 |
| 空调 | 28 | 社区图像监控设备机房 | 空调 |
| 电话网络设备 | 监控设备 |
| 低压、变配电设备 | 低压、变配电设备 |
| 映像放映 | 电子显示屏 |
| 电子显示屏 | 29 | 有线电视站 | 空调 |
| 12 | 城运中心 | 机房空调 | 电话网络设备 |
| 空调 | 低压、变配电设备 |
| 映像放映、会议扩音系统 | 30 | 东波路党群中心  | 电子显示系统 |
| 电子 报警系统 |  空调 |
| 映像放映、会议扩音系统 |
| 电子报警系统 |
| 消防系统 | 消防系统 |
| 监控设备 | 监控设备 |
| 电话网络设备 | 电话网络设备 |
| 低压、变配电设备 | 低压、变配电设备 |

（2）工作内容

①服务范围：供电系统、给排水系统、弱电系统、消防系统、空调系统及建筑物的管理维护。

②工作职责：做好供电系统、给排水系统、暖通系统、弱电系统、消防系统、建筑物的管理维护等工作。

③总体要求：专业维保项目（消防系统、空调、电梯、监控系统）由采购人委托第三方专业单位承担，相关费用由采购人承担，中标人协助采购人和专业单位做好水、电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：每周5天\*8小时工作制，保证接到报修后2小时内响应，其他时间按采购人要求必须到岗。

⑤人员自身要求：有相关工作经验，专业技能熟练，有高压配电设备的办公楼必须持有高压电工证，身体健康、有责任心、吃苦耐劳。

⑥各工作点具体工作要求：

贯彻执行有关水电设备管理方面的工作方针、政策、规章和制度。

工作范围：生活给水系统、排水系统，消防系统，消防给水系统，洁具，小五金等杂项，各类门/窗等建筑设施。高压配电间设备及各种线缆，各种配电箱、开关箱、控制箱，照明设施、避雷设施等其他强电设备。火灾报警系统、防盗监视系统等其他弱电设备系统。

严格按照管理制度，认真、规范、及时完成各设备每日各项值班、操作、记录、保养、维修、巡检等工作。

在“安全、可靠、经济、合理”的前提下，及时供给各设备所需的能源（水、电、油、汽等），做好节约能源工作；

熟练掌握并应用各项操作、保养、维修技能，使设备始终处于良好的工作和技术状态。了解各设备的工作原理和参数设置。发生突发事件时，能及时、冷静、准确、有效处理。

熟悉各线缆、管线走向，各设备安装位置和设备基本功能及服务范围。

发觉设备异常情况，积极及时排除故障，并向上级领导汇报。做好各类相关记录。

接到报修电话或报修通知，立即赶到现场投入工作。

跟进施工保修单位、设施维修单位的现场施工管理和工作配合支持。

积极参与突发事件的抢检与排故，有责任如实向上级领导汇报突发事件的现场情况。

⑦其它要求：完成业主临时交办其他任务。

**9.3.3 保洁服务部**

（1）服务范围：负责本项目管理区域内卫生环境清洁和垃圾清运等工作。

（2）工作职责：卫生间、大厅、廊道、楼梯、门窗、柱面、墙壁、绿化带、各种招牌、指示牌、消防箱、开关表面、各种扶手、宣传栏等区域的环境清洁工作，并做好虫害防控管理。

（3）总体要求：

据安排完成清洁工作，遵守在本项目的工作程序及安全程序，遵守项目规章制度。制服整洁，外表干净，保持积极的工作态度。

（4）工作时间要求：每周5天\*8小时工作制，其他时间按业主要求必须到岗。

（5）人员自身要求：备初中及以上文化程度，身体健康，相貌端正，仪表大方，无传染疾病，有相关工作经验。尊重领导，服从安排，听从指挥。爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，礼貌待人，作风正派，有较强的责任心和服务意识。

（6）各工作点具体工作要求

①室内

保持大堂、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，循环清洁。

保持走廊、茶水间、通道和楼道等部位整洁、光亮，无污迹，无脚印，无污渍，无浮灰，循环清洁。

地毯定期清洗、吸尘，保持干净，无污渍。

各办公室、会议室及功能房地面干净、无污染，办公桌椅、门窗无积灰，每日一次。

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。每日循环清洁，不少于4次。

②室外

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

围廊立柱、墙面四角无灰尘，无蛛网，保持干净。

铝合金保持清洁。

垃圾集中收集点做好垃圾分类，垃圾桶无污渍。

（7）其它要求：完成业主临时交办其他任务。

**9.3.4保安服务部**

（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 | 由投标人提供 |
| 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：本项目服务区域有30个。为30个区域提供保安服务。

②工作职责：

1）门岗及监控值守24小时值班（不允许有脱岗、打磕睡、大声说笑现象）。

2）对发生事件或发生重大事件必须报告并进行详细记录备案。

3）安保对大楼实行检査制度，清场及巡更检査；包括关公共区域门、关窗、关灯，防盗检查、防火检查、防水浸检查。

4）对大楼内消防栓、水带、灭火器进行定期检査；消防通道保持畅通，消防器材完好。

5）在“禁止烟火”和控烟区域发现有吸烟和用火现象，要及时劝阻。

6）进行消防演练培训，熟练掌握消防知识和操作要领。

7）做好消控室值班工作。

8）协助完成办公大楼重要会议和重大活动的会场布置、接待任务。

9）认真做好监控记录，监控录像须保留90天，不得擅自删除。解决处理问题等记录。

10）加强公共秩序的管理，认真值守，规范服务，做到严密执勤，热忱服务，确保无爆炸、火灾、破坏、盗窃事故和无责任疏漏事故。

11）全天候负责区域内正门、区域通道、办公区域及公共走道交通及24小时保安巡逻、值勤。

12）办公楼（区域）来人来访人员通报、登记、证件检查等。如遇突发事件，积极主动地配合有关部门，做好劝说、劝阻和疏导工作。

13）积极配合公安部门工作，完善监控室管理制度。

14）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。对来访人员要具有基本处置能力。

15）坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

16）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。

17）保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带、设备用房和办公楼的各楼层。

18）处理各种突发事件。

19）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。

20）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。

21）对上 访人员进行合理劝阻，并具有基本处置能力；（群访、闹访、阻碍交通、聚众闹事、损坏公物、酒后滋事、暴力行凶等)。

22）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、电筒等装备。

23）门岗负责对大件物品出入检查、报纸分发及快递收发等服务。

24）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。

③总体要求：建立办公楼（区域）传达、保安、公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公楼（区域）安全和正常的工作环境，严格证件登记，杜绝闲杂人员进入办公楼（区域）。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。对办公区域安全状况进行24监控，监控记录保持完整，每班检查一次各类信号是否正常并做记录，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，迅速有效处置突法事件。重点、要害部位每小时至少巡逻1次，发现违法违章行为应及时制止。

④工作时间要求：详见岗位设置一览表。

⑤人员自身要求：持保安上岗证，监控岗须持有消控证，55周岁以下，初中及以上学历。

⑥各工种（工作点）具体工作要求：

1）巡逻保安岗位

负责按规定路线巡查辖区各楼层，留意治安消防情况。

巡视办公楼区域内是否有不安全的因素，发现情况应及时报告，并采取有效措施进行处理。

对形迹可疑人员进行必要的询查，及时将闲杂人员及小商贩等劝离辖区。

制止办公区域内打架斗殴事件的发生。

制止在办公楼区域内，尤其是在楼梯厅等公共地方大声喧哗、随地吐痰等不文明行为。

检查消防设施是否完好，及时消除火灾隐患。

监督检查用户装修现场的消防治安状况，及时处理违规装修。

配合管理中心其它部门的工作，发现工程设备、清洁卫生等方面的问题应及时向有关部门反映。

认真记录巡查过程中发现的情况，做好巡逻的交接班工作。

完成上级领导交办的其它工作任务。

2）门岗保安岗位

立岗定位、疏通人员进出，维护门口秩序，保证行人安全，使门前畅通无阻。

严禁机动车辆进入广场。

严格制止闲杂人员、小商版、推销人员等进入辖区。

提高警惕，发现可疑人员和事情后应及时处理并迅速报告领导。

认真履行值班登记制度，详细记录值班中所发生、处理的各种情况。

坚持执行用户大宗及贵重物品凭证出入制度，确保用户财产安全。

积极配合其它保安员，做好各项安全防范工作，把好辖区的大门关。

为用户及客人提供物业引导服务，包括物业的方向位置等。

当用户及客人携带较多物品时，为其提供必要的帮助。

为老、弱、病、残及其它需要帮助的用户及客人提供必要的可行的服务。

完成领导交办的其他工作。

3）监控岗位

认真监控、严守岗位，不得擅自离岗。

发现可疑情况和受监控对象时，及时跟踪切换录像并通报有关岗位采取必要措施。

负责监控、报警仪器的清洁保养工作，当监控设备发生故障时，应立即报修并做好详细记录。

当相关人员、领导进入时，做好相应记录，无关人员进入监控中心时，应立即劝离。

交接班时说清情况和动态，并认真做好监控值班记录，对未处理完成的工作做好移交工作。

完成领导交办的其他工作。

4）车管员岗位

礼貌待人、热情服务，保持良好的服务形象。

认真执行停车场管理规定，维护车辆良好的停放及行驶秩序。

指挥车辆的进出和停放在指定位置上。

认真检查车型、车牌号，避免出现差错。

掌握不同车主的车型、车牌号和车主基本情况，提高服务水平。

认真检查停放车辆，发现漏水、漏油等现象，尽快设法通知车主。

对违章车辆，及时制止并加以纠正。

提高警惕，发现可疑人员应立即上报，并密切注意事态发展。

领导交办的其他工作。

**9.3.5会务服务部**

（1）服务范围：本项目服务区域有30个。为30个区域提供周一至周日白天会务服务。

（2）工作职责：

①日常会务接待工作，包括短信发送、会议系统输入、会议室安排对接及回复，保持一定次数的会场巡视，及时为会场添加茶水、会务用品。

②每日定时巡视各会议室，对各类临时会议做好收尾工作。

③确保重大会议期间的会务用品的使用和完好。

④定时检查和各类会务用品，根据领导要求及时作出调配。

（3）总体要求：会前，服务员根据会议任务单上要求的时间、地点、人数、会议要求和管理处有关规定做好各项准备工作。包括会场布置、签到、材料发放、迎宾接待、茶具茶水准备，并根据会议要求打印、悬挂会标，准备席卡，做好会务鲜花准备等。根据会议任务单上注明的部位（会议室）时间提前30分钟检查会议室灯光、空调温度调节器、以及门、窗，发现问题及时通知设备人员进行维修。茶杯的要求：盖杯必须使用消毒柜进行消毒，消毒时间不低于20分钟。热水瓶要求：热水瓶表面光亮无水迹，水温在90度以上。会议开始前20分钟在会议室门口迎候客人到达。服务员在会议期间第一次添加茶水为20分钟，之后为每30分钟一次。期间为进出会场同志开门、维持会场外安静等工作。会议结束时，服务员应站立在会议室门口送客，并面带微笑说：再见。会后，服务员进入会议室清理桌上的资料、茶杯、饮料、小毛巾等物品，并将这些物品送入储水间进行清洁并消毒。最后协同保洁员做好会议室的保洁工作，并关闭会议室内各类设备。

（4）工作时间要求：每周5天\*8小时工作制，其他时间按业主要求必须到岗。

（5）人员自身要求：政治品德良好，受过专业训练、形象好，年龄30岁以内女性。负责会议室桌椅、茶水等准备、接待；报刊、信件收发，有3年以上工作经验。

（6）各工种（工作点）具体工作要求

①服务员要掌握当天所有会议时间、地点、要求、会场布置、会议参加人数等会议细则。

②服务员在会议预序时间1小时前准备工作到位，并复查会议室内的卫生，会议布置是否要求，会议桌的铺设，地面清洁，工作台的整理。

③检查会议室的设备，灯光灯情况，如有问题应及时汇报并由服务人员及时于工程部进行修理。

④会议开始前30分钟，服务员迎候客人，并指引。

⑤会间服务

a、当客人陆续到达会场后，服务员开始服务。

b、在会议过程中，服务员进入会场为客人加水。

c、在客人会间休息期间，主动为客人打开会议室的门。

d、会间休息，须进行会场整理工作。

⑥结束后发现客人有遗忘物品应及时上交或放于前台，做好登记。

⑦做好日常报刊、信件收发，按要求整理完毕后，发放至各部室及领导办公室；做好来访人员登记工作。

**9.3.6会务音响调试**

（1）服务范围：本项目服务区域有30个。为30个区域提供周一至周日白天音响服务。

（2）工作职责：

①灯光调试：逐个开关灯光，检查其照明效果。对主席台灯光，应单独检查开放投影时的灯光效果，同时还应检查灯光对主席台人员的照射。确保灯盏无损，亮度与颜色协调一致。

②音响宜提前1天调试，并在开会前1小时打开，防止音响出现杂音。将所有有关的音响设备连接，抖动连接线与移动底座，摇动麦克风接口，测试音箱与麦克风接口处，测试声音是否正常；逐个调试麦克风音量，以不同位置、最远的距离可以听清、并感觉音量适中为准；检查麦克风电池电量及备用电池情况。把音频连接线连接电脑，测试是否有声音，声音效果是否正常。音响应避免杂音、电流声、音频干扰等。对于无线麦克风，应在会议室每个音箱试音，确保其工作正常。

会议结束后，由音响负责人系统检查，将音响调整至最佳位置，做好服务记录。

③投影调试：确保投影无花屏、抖动、声响等影响投影效果的现象。根据LED显示屏屏体、控制部分所处环境情况，避免虫咬，必要时应放置防鼠药。

（3）工作时间要求：每周5天\*8小时工作制，其他时间按业主要求必须到岗。

 **9.3.7绿化服务部**

（1）服务范围：本项目服务区域有30个。为30个区域提供绿化保维服务。

（2）工作职责：

①负责责任区内绿化的养护管理工作，清楚各种养护[规程](http://www.fdcew.com/hypx/Index.html)，并按规程对花、草、树木及时进行修剪、整型、清理、施肥、防病治虫等，保持绿化四季处于良好状态。

②做好绿地、花坛的日常保洁工作，每天要及时清运修剪后的废草、树枝等杂物，确保整洁美观、无杂草杂物。

③熟练操作各种绿化工具、设备，清楚各种绿化物料的使用方法，并严格遵守各项安全操作规程。

④进行喷洒农药、修剪树木等具有危险性的工作时要采取相应的安全防范措施，保证周围的环境及人员、财产的安全。

⑤按时、按质的完成责任区内绿化的各项管养、种植、生产任务，发现问题及时处理、上报。

⑥认真学习绿化专业技术知识，了解花草树木的名称、特性及病虫害的防治，提高管理质量和工作效率。

⑦根据季节性特点，落实各项措施，做好排涝、防风、防高温、抗旱等工作。若发生不可抗力的自然灾害时，要及时采取有效的防范或补救措施，减少损失。

（3）工作时间要求：每周5天\*8小时工作制，其他时间按业主要求必须到岗。

**9.3.8前台接待**

（1）服务范围：本项目服务区域有30个。为30个区域提供前台接待服务。

（2）工作职责：

①电话接听、咨询回复、留言记录等工作。

②来访人员的登记、接待、安排等候、引导等工作，及时通报相关部门或个人。

③信件和报刊的收发工作，并做好登记签字确认的相关工作。

④完成上级交办的其他工作。

（3）人员要求：前台工作需要办事沉稳、细心、领悟能力强，性格温和，有良好的团队意识，待人接物大方得体，有礼貌政治品德良好，受过专业训练、形象好，年龄40岁以内女性。负责接待来访人员，报刊、信件收发，有3年以上工作经验。 （4）工作时间要求：每周5天\*8小时工作制，其他时间按业主要求必须到岗。

**9.3.9其他要求**

合同价格还包含各区域内蚊虫消杀费、管道疏通清洗、防雷检测费、消防年检费、变配电维保及检测。

工作要求：

1. 每年4月-10月对各区域内进行每月一次的蚊虫消杀。
2. 每季度对各区域内绿化进行修剪补充、杀虫及除草。
3. 每半年对各区域内管道进行疏通清洗。
4. 每年6月对各区域内防雷设施进行检测。
5. 每年9月对各区域内消防设施进行检测。
6. 每年9月对各区域内变配电设施进行检测。

**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**

（1）考核形式：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 |
| 采购人 | 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、经第三方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，其投标报价应包含人员服务费用、公区日常维护费、企业管理费、税金等。还包含各区域内蚊虫消杀费、管道疏通清洗、防雷检测费、消防年检费、变配电维保及检测；服务费用不包括水电气等能耗、设备添置、公共设备、设施能耗费、空调维保、监控维保、消防设施设备维保、大楼智能化设施管理（通讯系统、计算机网络系统等各弱电系统的定期保养由采购人委托专业公司实施）。中标人只负责对此类项目进行监督、管理。如在合同期内新添置的设施设备，所发生的维护保养费用由采购人承担。

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 | 包括办公产生的费用 |  |  |
| 3 | 材料费 | 包括材料、耗材等费用 |  |  |
| 4 | 其他 | 消防年检、防雷检测、变配电维保检测等费用 |  |  |
| 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“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。