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：上海市浦东新区高东镇文化服务中心物业管理服务项目

**3物业基本情况**

物业类型：社区服务中心及办公一体

坐落位置：上海市浦东新区高东镇光烁路39号，建筑面积：7380.22平方米。

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

上海市浦东新区高东镇文化服务中心主要负责提供文化、教育、体育、科技等公共文化服务，组织开展群众文化活动等。

4.2 项目招标范围及内容

本项目为上海市浦东新区高东镇文化服务中心物业管理服务，主要包括：综合管理、后勤、保洁、会务、设备零星维修、保安等物业服务保障工作。

服务中心物业情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 所属楼层 | 房间号码 | 房间属性 | 面积（㎡） | 备注 |
| 1 | 1F | 101 | 新时代文明实践中心 | 85 |  |
| 2 | 1F | 102 | 物业工程部仓库 | 6 |  |
| 3 | 1F | 103 | 物业办公室 | 42 |  |
| 4 | 1F | 104 | 茶水间 | 10 |  |
| 5 | 1F | 105 | 舞蹈活动室 | 100 |  |
| 6 | 1F | 106 | 少数民族联合会活动室 | 62 |  |
| 7 | 1F | 108 | 乒乓室 | 140 |  |
| 8 | 1F | 大厅、展示厅 | | 450 |  |
| 9 | 1F | 影视厅 | | 485 |  |
| 10 | 1F | 物业工程部办公室、新风机房 | | 25 |  |
| 11 | 2F | 201 | 音乐教室 | 35 |  |
| 12 | 2F | 202 | 版面制作室 | 20 |  |
| 13 | 2F | 203 | 图书采编室 | 40 |  |
| 14 | 2F | 204-206 | 排练室 | 100 |  |
| 15 | 2F | 205 | 活动室 | 100 |  |
| 16 | 2F | 207 | 办公室 | 40 |  |
| 17 | 2F | 208-210 | 少儿图书馆 | 100 |  |
| 18 | 2F | 209 | 美书影沙龙 | 40 |  |
| 19 | 2F | 保洁办公室、新风机房 | | 25 |  |
| 20 | 2F | 214 | 成人图书馆 | 220 |  |
| 21 | 3F | 301 | 社区成人学校办公室 | 40 |  |
| 22 | 3F | 302 | 资料室 | 20 |  |
| 23 | 3F | 303-305 | 第一教室 | 78 |  |
| 24 | 3F | 304-306 | 第三教室 | 78 |  |
| 25 | 3F | 307-309 | 第二教室 | 78 |  |
| 26 | 3F | 308-310 | 儿童活动室 | 91 |  |
| 27 | 3F | 214-316 | 东方社区信息苑 | 200 |  |
| 28 | 3F | 茶水间、新风机房 | | 25 |  |
| 29 | 4F | 400 | 综艺厅 | 320 |  |
| 30 | 4F | 401 | 办公室 | 30 |  |
| 31 | 4F | 402-404 | 会议室 | 120 |  |
| 32 | 4F | 403 | 接待室 | 20 |  |
| 33 | 4F | 405 | 接待室 | 20 |  |
| 34 | 4F | 407 | 群文办公室 | 50 |  |
| 35 | 4F | 408 | 会议室 | 20 |  |
| 36 | 4F | 410 | 群文办公室 | 35 |  |
| 37 | 4F | 412 | 档案室 | 30 |  |
| 38 | 4F | 仓库、新风机房 | | 25 |  |
| 39 | 5F | 501 | 办公室 | 45 |  |
| 40 | 5F | 502-504 | 机房 | 90 |  |
| 41 | 5F | 503 | 社区党校 | 45 |  |
| 42 | 5F | 505 | 青年中心 | 50 |  |
| 43 | 5F | 506 | 综合党委 | 35 |  |
| 44 | 5F | 507 | 组织生活功能室 | 40 |  |
| 45 | 5F | 508 | 群团中心 | 35 |  |
| 46 | 5F | 510 | 两代表一委员接待室 | 48 |  |
| 47 | 5F | 仓库、新风机房 | | 25 |  |

4.3 本项目服务期限：项目服务期限为1年，暂定2025年11月1日起至2026年10月31日止，服务期限具体起始时间以合同签订日期为准。

**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。垃圾袋、办公设备和家具、人员装备（工作服、对讲机）、专业设备、维修材料、保洁材料及保洁工具由供应商承担。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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，包含维修工具。清单详见9.3.2(7)。 |
| 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，清单详见9.3.4(7)）。 |
| 10 | 保洁工具 |  | √ | 包括保洁小工具、尘推、工作警示牌等。 |

说明：表中供应商提供的设备所有权属于中标人，服务期满后由中标人予以收回。

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。**单次维修用费（9.3.2(7)常规耗材除外）500元以内的属零星维修，不另外支付；超过500元的经采购人审核同意后另行结算，需批量更换设施设备所产生的费用由采购人支付。**

7.1.3 **合同履约期间，如发生设备中修（部分解体设备，修复或更换主要零部件，解决影响设备性能的主要问题，工作量约为大修的60%）、大修（对设备进行全面解体检查，更换所有磨损件，恢复设备出厂精度和性能）和应急维修的，经采购人审核同意后费用按实结算。**

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，**每季度**根据考核结果支付相应的合同款项，次季度首月 10天内中标人开具发票，采购人收到发票后支付上季度合同款项。

每季度结束后的次月起采购人自收到发票后30日内将资金支付到合同约定的供应商账户。

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**

《上海市住宅物业管理规定》

DB31/T 360-2020《住宅物业管理服务规范》

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**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 部门 | 岗位名称 | 最低岗位数 | 要求 | 工作时间 | 备注 |
| 光烁路39号 | 管理部 | 物业经理 | 1 | 全面负责管理工程部、后勤部、会务部、保洁部及保安部的各项工作 | 每周5天，8小时工作制 |  |
| 后勤部 | 后勤工岗 | 1 | 负责内勤、记录、档案管理等工作 | 每周5天，8小时工作制 |  |
| 工程部 | 维修工1 | 1 | 负责区域内设备检查及工程部管理工作 | 每周5天，8小时工作制 |  |
| 维修工2 | 1 | 负责区域内所有的日常维修工作（电工需持有相关证书） | 每周5天，8小时工作制 |  |
| 维修工3 | 1 | 负责区域内所有应急维修等工作（电工需持有相关证书） | 每周5天，8小时工作制 |  |
| 会务部 | 会务员 | 1 | 负责日常会务接待工作，负责会场布置、物品摆放、茶水服务、礼仪引导等相关活动 | 每周5天，8小时工作制 |  |
| 保洁部 | 保洁工岗1 | 1 | 负责保洁部管理及卫生检查等工作，配合物业经理工作 | 每周5天，8小时工作制 |  |
| 保洁工岗2 | 1 | 负责服务中心区域内室外保洁工作 | 每周5天，8小时工作制 |  |
| 保洁工岗3 | 1 | 负责服务中心一楼办公室、活动室等保洁工作 | 每周5天，8小时工作制 |  |
| 保洁工岗4 | 1 | 负责服务中心二楼办公室、活动室等保洁工作 | 每周5天，8小时工作制 |  |
| 保洁工岗5 | 1 | 负责服务中心三楼办公室、活动室等保洁工作 | 每周5天，8小时工作制 |  |
| 保洁工岗6 | 1 | 负责服务中心四楼办公室、活动室等保洁工作 | 每周5天，8小时工作制 |  |
| 保洁工岗7 | 1 | 负责服务中心五楼办公室、活动室等保洁工作 | 每周5天，8小时工作制 |  |
| 保洁工岗8 | 1 | 负责服务中心大厅、过道、卫生间等保洁工作 | 每周5天，8小时工作制 |  |
| 保安部 | 门岗 | 1 | 全面负责保安部管理，配合物业经工作，负责服务中心门口的安全防范，接待外来访客、须持有保安员证，交接班记录和外来车辆的登记记录 | 7天\*24小时 |  |
| 巡逻岗 | 1 | 负责服务中心安全防范、定时对服务中心开展巡逻工作，及时清除安全隐患、须持有保安员证 | 每周5天，12小时工作制 |  |
| 合计 | | | 16 |  |  |  |

**说明：1、投标人的各岗位配置标准不得低于表内岗位配置数要求。2、以上岗位人员数量需按5天8小时工作制计算。3、具体工作时间分配按采购人实际要求进行。4、所有岗位不得兼职。**

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服务中心工程部、后勤部、会务部、保洁部及保安部的各项工作。

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服务公司在分管领导、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施。

(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 管理部

(1)工作职责：全面负责物业的综合管理工作。

(2)总体要求：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。

(3)工作时间：详见9.1岗位设置一览表

(4)人员自身要求：宜有5年以上物业管理相关工作经验, 宜担任项目经理3年以上；具有较强的计划、组织、领导、协调、控制、执行能力，能够支持、激励和管理团队；性格平和稳重、细致严谨，富有奉献精神，能承受高强度工作；具备以客户为中心的服务意识，具有较强的公关、应变能力；具备较强的学习、动手能力和独立工作能力，具备一定的教育培训经验。

(5)其它要求：有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律。

9.3.2 工程部

(1)服务范围：负责采购人区域内供水系统、配电系统、弱电系统以及其他设备设施的零星维修；突发事故应急处理工作等。

(2)工作职责：负责各类临时小修、急修项目，如柜橱、门锁、窗帘、灯、水电等的维修，下水管道的疏通，楼内装潢破损等，及时处理各类小修、急修工作。

(3)总体要求：有耐心，有责任心，及时完成本职工作以及听从上级安排的其他工作。

(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：配备持有岗位资格证书的专业工程技术人员。

(6)具体工作要求：

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工作，并做好其它小修工作。设备设施及建筑物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，物业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。

合理制定并认真实施各类设施、设备维护、保养计划；修旧利废，合理更新，降低设备维修费用，提高设施、设备的性价使用效益；

365天24小时受理设备、设施的报修（包括：区域内公共、共用范围、开发商保修范围）；

(7)投标报价费用内包含以下工具、耗材。日常简易维修所需的常规耗材清单如下（内容包括但不限于、数量不少于）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 品名 | 单位 | 数量/年 |
| 1 | 长嘴水龙头 | 只 | 15 |
| 2 | 2 寸油漆刷 | 只 | 20 |
| 3 | 黑色结构胶 | 支 | 10 |
| 4 | 4”角阀 | 只 | 10 |
| 5 | 水斗滤水 | 只 | 10 |
| 6 | 单冷铜角阀 | 只 | 10 |
| 7 | 伸缩带铜丝下水管 | 只 | 10 |
| 8 | 弹式地插 | 只 | 10 |
| 9 | 4 寸铜合页 | 付 | 8 |
| 10 | 3 寸油灰刀 | 把 | 8 |
| 11 | 抽芯铆钉 | 盒 | 4 |
| 12 | 小号洗脸盆落水 | 套 | 15 |
| 13 | 清洁用铲刀 | 把 | 10 |
| 14 | 尼龙扎带 30cm | 包 | 3 |
| 15 | 绝缘胶带 | 卷 | 20 |
| 16 | 网线水晶头 | 个 | 100 |
| 17 | 龙骨专用钉 | 盒 | 3 |
| 18 | 除锈喷剂 | 罐 | 5 |
| 19 | 劳防手套（涂胶） | 打 | 5 |
| 20 | 五孔插座 | 只 | 25 |
| 21 | 明装盒 | 只 | 20 |
| 22 | 什锦锉 | 套 | 3 |
| 23 | 硅胶 | 支 | 20 |
| 24 | 电笔 | 支 | 5 |
| 25 | 锯条 | 把 | 2 |
| 26 | 马桶进水阀 | 套 | 5 |
| 27 | 8 寸剪刀 | 把 | 3 |
| 28 | 钻尾螺丝 5.5\*4.5 | 盒 | 5 |
| 29 | 密封胶 | 卷 | 20 |
| 30 | 油漆刷 | 只 | 6 |
| 31 | 麻花钻∅3.2mm | 只 | 8 |
| 32 | 麻花钻∅4.2mm | 只 | 8 |
| 33 | 手枪钻用十字螺丝头 | 只 | 3 |
| 34 | 手枪钻用锂电池 | 块 | 3 |
| 35 | 美工刀刀片（大） | 盒 | 2 |
| 36 | 220V 电源插头 | 只 | 20 |
| 37 | 16A 空气开关 | 只 | 5 |
| 38 | 25A 空气开关 | 只 | 5 |
| 39 | 25mm 钢凿（平头） | 只 | 2 |
| 40 | 25mm 钢凿（尖头） | 只 | 2 |
| 41 | 0.5 磅榔头 | 把 | 2 |
| 42 | 1.5 磅榔头 | 把 | 2 |
| 43 | 切割刀片 | 片 | 3 |
| 44 | 氧化钻石砂布 | 张 | 60 |
| 45 | 4 分台盆龙头 | 只 | 20 |
| 46 | 透明硅胶 | 支 | 15 |
| 47 | 6\*25 螺丝螺帽 | 套 | 80 |
| 48 | 尖嘴钳 | 把 | 5 |
| 49 | 40 厘米波纹管 4 分不锈钢 | 根 | 8 |
| 50 | 86 型三联开关 | 只 | 5 |
| 51 | 内六角套装 | 套 | 3 |
| 52 | 安装用线卡 4-6mm | 包 | 3 |
| 53 | 博士冲击钻头 6mm | 只 | 5 |
| 54 | 数字万用表 | 只 | 1 |
| 55 | 射钉枪用射钉（T 字 3cm） | 盒 | 2 |
| 56 | 灯头花线 | 卷 | 3 |
| 57 | 波纹管 4 分 | 根 | 8 |
| 58 | 快速接线头 | 包 | 2 |
| 59 | 尖头撬棒 50 公分 | 根 | 2 |
| 60 | 玻璃吸盘 | 只 | 2 |
| 61 | 充电式探照灯 | 只 | 1 |
| 62 | 金刚切割片 | 片 | 3 |
| 63 | 4-10 毫米麻花钻头 | 套 | 2 |
| 64 | 12 寸螺丝刀（十字） | 把 | 1 |
| 65 | 12 寸螺丝刀（一字） | 把 | 1 |
| 66 | 角向机砂轮片 | 盒 | 1 |
| 67 | 1.8米拖线板 | 只 | 5 |

9.3.3 会务部

(1)服务范围：为项目管辖区域内会务礼仪服务，服务区域范围主要包括但不限于主楼各会议室及接待室等。

(2)工作职责：保持服务人员应有的仪表仪容，严格遵照工作流程做好宾客的接待及安排会务工作，做好各项会务交接工作。

(3)总体要求：按要求提供会议室、接待场所的热水瓶、茶杯、小毛巾、会议桌围裙、台布等用品；迎候与会人员，提供倒茶水、递送小毛巾等服务；及时清洗消毒和保管接待用品，定期消毒话筒等；迎送上级领导和重要宾客；完成办公中心重要会议和重大活动服务保障任务；做好会议室、接待场所的布置和服务保障工作；人员上岗前应进行培训，培训内容包括法律法规、职业道德、岗位业务知识等，培训合格后方可上岗。

(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：宜有2年以上会务服务工作经验；身高1.60米及以上，形象气质佳，性格开朗，口齿清楚，普通话标准；能吃苦耐劳，具有团队协作，责任心强。

(6)各工作点具体工作要求：负责会场布置、物品摆放、茶水服务、礼仪引导等相关活动。会前检查会议室内的灯、空调等设备运行情况。会议结束后，会议接待员应简单将会议室收拾。

9.3.4 保洁部

(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：熟悉保洁服务流程；具有良好的沟通协调能力及团队合作精神；具备一定的现场服务应变能力；顾全大局，根据工作需要服从工作安排。

(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：领班宜有2年以上类似项目工作经验；50周岁以下的人员占总数60%以上；无慢性疾病有一定奉献精神，能吃苦，思想品质好，服务意识强。

(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。

地下停车库地面保持干净、无污染。

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)投标报价费用内包含以下工具、耗材。日常保洁耗材及工具清单如下（内容包括但不限于、数量不少于）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 品名 | 单位 | 数量/年 |
| 1 | 大卷纸 | 箱 | 100 |
| 2 | 大垃圾袋 90cm\*100cm | 只 | 8000 |
| 3 | 小垃圾袋 45cm\*55cm | 卷 | 3000 |
| 4 | 食用碱 | 斤 | 10 |
| 5 | 全能洗洁剂 | 桶 | 20 |
| 6 | 洁厕灵（复合酸性清洁剂） | 桶 | 10 |
| 7 | 软毛马桶刷 | 个 | 35 |
| 8 | 软毛台盆刷 | 个 | 10 |
| 9 | 90 公分尘推 | 套 | 10 |
| 10 | 竹扫把 | 把 | 20 |
| 11 | 40CM 橡皮条 | 份 | 5 |
| 12 | 毛套 | 个 | 10 |
| 13 | 保安单面刀片 | 盒 | 2 |
| 14 | 静电水 | 桶 | 5 |
| 15 | 不锈钢钢油 | 桶 | 5 |
| 16 | 玻璃清洁剂 | 桶 | 15 |
| 17 | 免洗洗手液 | 桶 | 5 |
| 18 | 特强去污液 | 瓶 | 6 |
| 19 | 长柄板刷 | 个 | 5 |
| 20 | 马桶吸 | 个 | 10 |
| 21 | 长柄地刷 | 把 | 10 |
| 22 | 乳胶手套 | 付 | 50 |
| 23 | 金纺 4L | 桶 | 6 |
| 24 | 毛巾 | 条 | 50 |
| 25 | 风油精 | 瓶 | 6 |
| 26 | 洗洁精 | 桶 | 8 |
| 27 | 棉纱手套 | 包 | 6 |
| 28 | 纳米海绵 | 箱 | 5 |
| 29 | 洗衣粉 | 包 | 15 |
| 30 | 消洗灵 | 包 | 10 |
| 31 | 扫帚簸箕 | 套 | 20 |
| 32 | 擦手纸 | 箱 | 10 |
| 33 | 抽纸 | 箱 | 50 |
| 34 | 拖把 | 把 | 35 |
| 35 | 水桶 | 个 | 10 |
| 36 | 食用碱 | 斤 | 10 |

9.3.5 保安部

(1)服务范围：文化中心区域内

(2)工作职责：

1)负责入口人员、车辆以及大件物品进出的把控，秩序维护。

2)负责突发事件的应急处置；负责消防报警设备的实时监控。

3)定时对服务中心开展巡逻工作，及时清除安全隐患。

(3)总体要求

1)本活动中心共有1个出入口，出入口24小时值班看守。

2)做好交接班记录和外来车辆的登记记录。

3)对进出中心的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。

4)巡逻岗要求分两个区域巡逻，要求保安人员按指定的时间和路线每4小时巡查一次。

5)接到火警、警情后三分钟内到达现场，协助保护现场，按流程处置。

6)制定停车使用条例，停车管理办法。

7)外来车辆进出中心办理登记日期、车牌号码、进出时间。

8)进入中心车辆，必须停放的划定的车位、车牌内，行车通道、消防通道及非停车位禁止停车。

9)关注车辆外观，严禁鸣笛，限速5公里每小时。

11)地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线。

12)车库车辆停放有序，检查照明，车库场地无渗漏，无积水，通风良好，无易燃易爆及危险物品存放。

13)区域内非机动车的有序停放管理工作。

14)承担一般性信函、报刊等的收发，按部门分类，并负责通知。

15)在重大活动期间，能够配合主办方要求提供必要的安全保卫服务。

16)应承诺在相应地点公示应急联系电话，当班人员遇突发事故应立即到达现场，并在第一时间上报。其他详细内容应根据各投标单位设想，体现在投标文件的日常制度和应急预案中。

17)配备必要的安保设备包括对讲机、记录等

(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：

1)专职保安人员，保安上岗证书；

2)身高1.7米以上，45周岁以下的人员占总数70%以上，年龄不得超过50周岁；

3)无慢性疾病；

4)有一定奉献精神，能吃苦，思想品质好，综合能力强；

5)能处理和应对公共秩序维护工作，正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。

6)领班有2年以上类似项目工作经验；

7)有一定奉献精神，能吃苦，思想品质好，综合能力强；

8)具有良好的沟通协调能力及团队合作精神；

9)具有较强的分析能力和应变能力；

10)消控值班人员具有消防管理员初级及以上证书，能正确使用各类消防、物防、器械和设备。

9.3.6 后勤部

(1)工作职责：

1)建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。

2)建立管理处、保安、保洁、车辆管理日常运作管理档案和设备台账

(2)总体要求：有耐心，有责任心完成本职工作。

(3)工作时间要求：详见9.1岗位设置一览表

(4)人员自身要求：有相关工作经验2年；掌握办公软件的使用，具有良好的沟通及文字表达能力。

(5)投标报价费用内包含以下办公用品费用。常办公所用的常规办公用品清单如下（内容包括但不限于、数量不少于）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 品名 | 单位 | 数量/年 |
| 1 | 订书钉 | 包 | 5 |
| 2 | 笔筒 | 个 | 5 |
| 3 | 修正带 | 个 | 6 |
| 4 | 计算器 | 个 | 3 |
| 5 | 笔记本 | 本 | 5 |
| 6 | 剪刀 | 把 | 5 |
| 7 | 便利贴（中） | 本 | 10 |
| 8 | 长尾夹 | 盒 | 5 |
| 9 | 创可贴 | 盒 | 5 |
| 10 | 2B 铅笔 | 支 | 5 |
| 11 | 墨盒 | 个 | 5 |
| 12 | 粘毛纸 | 个 | 35 |
| 13 | 双面胶 1cm 宽度 | 卷 | 10 |
| 14 | 美工刀 | 把 | 20 |
| 15 | 23A12V 遥控器电池 | 节 | 50 |
| 16 | 薄文件夹 | 个 | 20 |
| 17 | U 盘 | 个 | 4 |
| 18 | 打印机油墨(红黄蓝黑) | 套 | 5 |
| 19 | 油性记号笔（黑） | 支 | 20 |
| 20 | 双面胶 3cm 宽度 | 卷 | 10 |
| 21 | 封箱带 | 卷 | 30 |
| 22 | 水笔 | 盒 | 10 |
| 23 | 美工刀片（小） | 盒 | 15 |
| 24 | 7 号电池 | 节 | 80 |
| 25 | 固体胶 | 支 | 10 |
| 26 | 回形针 | 盒 | 3 |

**9.4其他要求**

（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。

（3）在管理过程中产生合同到期情况的，业主单位有权要求其无条件退出。退出移交过程中必须达到以下要求执行：

①物业移交的周期必须在二个月以内或业主要求的时间内完成（不少于25天）

②物业单位用于本项目资金的审计及移交

③物业资料的移交（图纸、设备清单等）及物业管理、设备检查、维修、维护保养记录清单，上述资料必须完整无损。如出现损坏或缺失，则业主单位有权对缺失资料进行评估，并做出处罚决定。

根据上述要求，各投标单位需提出一套完整的物业管理整体验收接管及整体移交、退出机制和退出方案。

**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。

（8）投标人需针对中心特点，制定与之相适用的防台防汛防寒防冻等应急预案并组织实施，并配合中心开展每年2次的消防演练等活动。制定相适用的应急预案并组织实施，定期培训，并参与现场开展各类应急演练活动。

（9）本着“节约发展、清洁发展、安全发展”的要求，根据《节约能源法》的要求，物业公司应制订符合中心特点的节能方案和措施，通过多种方式，提高设备设施的能源使用率，及时发现并提出改进措施，提出整改方案，实现减能减排的目标。

1.管理节能要求做到：目标分解、制度落实、层层执行、杜绝浪费现象。做好各分类电表的月度统计和用能分析，充分利用自然采光，减少照明灯的使用数量及使用时间，严格规定和执行空调开启时间和设定的温度等措施。

2.技术节能支持：投标单位应根据中心实际设备设施情况，提出合理的技术节能改造方案，积极配合做好各类改造项目。

**11考核管理办法和要求**

11.1 考核形式：考核分平时考核和季度考核。

平时考核由采购人对中标人的服务质量情况进行检查考核，并以此作为季度考核采购人打分的依据，具体可包括以下方面：

1.中标人是否接受采购人的监督、建议、指导和管理，完成采购人交办的工作。

2.中标人是否按照国家及上海市相关规定及标准，为本项目下服务人员发放工资及福利，并缴纳社保金、公积金。

3.若出现岗位空缺的情况，中标人是否及时补充人手并向采购人报备，以保持本项目服务人数满足采购人需求的最低岗位配备标准。

4.中标人能否加强内部管理，严格执行各项规章制度，不断提高服务人员技能，增强队伍整体素质，上传下达，政令畅通，持续提供高效优质服务。

5.中标人的服务人员是否仪容仪表规范得体、言行举止文明礼貌。

6.中标人是否能做到节约使用水、电、气等能源，并结合实际，配合采购人开展节能降耗工作。

7.中标人能否做到服务管理精细化，主动发现并及时消除可能存在的隐患，遇重大问题具备一定的应急处理能力，并及时向采购人反馈。

8.对于采购人提出的意见、建议或投诉，中标人是否虚心听取，正确对待，积极整改落实。

9.其他有关中标人履行合同情况的事项。

11.2 考核标准：采购人制定季度考核标准,根据 “监管常态巡查评分”、“服务对象满意度评分”、“监管部门满意度评分”及“特别情况奖惩评分”等四项考评结果，对中标人进行综合考核。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | | 评价内容 | 标准分 | 得分 | 备注 |
| 监管常态巡查评分 | 综合服务 | 公开办事制度、公开投诉和紧急联系电话 | 3 |  |  |
| 举办活动、突发事件的宣传工作及时性 | 3 |  |
| 热情接待、耐心解答，面对投诉不推诿，有回复 | 3 |  |
| 物业工作人员着装规范，态度和蔼、举止文明 | 3 |  |
| 会务工作 | 各活动会议前的布置、引导工作有条不紊完成 | 3 |  |  |
| 会中按领导要求进行添置茶水等工作 | 3 |  |
| 会后收拾会场井井有条 | 3 |  |
| 保洁工作 | 公共区域定时保洁 | 4 |  |  |
| 有大型活动时能做好现场保洁工作 | 5 |  |
| 车棚、车库定期保洁 | 3 |  |
| 完成各种临时性交办的工作 | 4 |  |
| 维修工作 | 急修30分钟内到场，8小时有报修受理，休息日有物业值班人员 | 4 |  |  |
| 定期不定期进行设施设备点检工作，及时发现各种问题，消除安全隐患 | 5 |  |
| 各种活动期间做好维修应急工作 | 3 |  |
| 安保工作 | 主入口设门岗24小时有保安值勤 | 4 |  |  |
| 保安人员定时巡查 | 3 |  |
| 停车场地车辆停放有序 | 4 |  |
| 引导进入车辆有序停放，保证现场的道路畅通，对有疑问的访客提供帮助 | 5 |  |
| 有大型活动期间做好应急维稳工作，协助现场做好安保工作 | 5 |  |
| 服务对象满意度评分 | | 服务对象满意度达到≥90% 以上 | 10 |  |  |
| 服务对象满意度达到≥85% 以上 | 7.5 |  |
| 服务对象满意度达到≥75% 以上 | 5 |  |
| 服务对象满意度达到≥70% 以下 | 2.5 |  |
| 采购人满意度评分 | | 监管部门满意度达到≥90% 以上 | 10 |  |  |
| 监管部门满意度达到≥85% 以上 | 7.5 |  |
| 监管部门满意度达到≥75% 以上 | 5 |  |
| 监管部门满意度达到≥70% 以下 | 2.5 |  |
| 特别情况奖惩评分 | | 视意外、突发情况而定，最终解释权归采购人所有 | 10 |  |  |
| 合计 | | | 100 |  |  |

11.3 奖惩措施：

11.3.1 考核等级结果90分及以上，支付当季度合同费用的100%。

11.3.2 考核等级结果80分及以上90分以下，支付当季度合同费用的95%。

11.3.3 考核等级结果70分及以上80分以下，支付当季度合同费用的90%。

11.3.4 季度考核结果70分以下, 支付当季度合同费用的85%。

11.3.5 季度考核结果连续两次70分以下，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 | 包括工具、材料、耗材等费用 |  |  |
| 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“投标文件格式”），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。