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：御霞路邻里汇综合服务中心物业管理服务

**3物业基本情况**

物业类型：政府物业

坐落位置：上海市浦东新区御霞路156弄9号，总建筑面积6000平方米，共4层，共计63间，管理及办公人员约100人。

各用房配置：含机关、事业单位、居委。

体育健身设施：室内三楼设有乒乓球锻炼场地。

各楼层主要部门设置：

一楼：慈善超市、宝宝屋、母婴室、食堂、康花会议室。

二楼：长者运动之家、谈心室、心里疏导室、老年休息室、档案室、红十字总站、彩虹工作坊、职工之家、妇女之家。

三楼：多功能室、棋牌室、美发室、舞蹈房、健身中心、乒乓室、茶水室、多功能室

四楼：康花社区、影音室、谈心室、人大工作室、资料室、议事厅。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 办公点 | 总楼层数 | 楼层 | 用途 | 面积（平方米） |
| 浦东新区 | 4 | 1 | 1食堂、1慈善超市、1值班室、1宝宝屋、1隔离室、1保健室、1母婴室、2教室 | 1500 |
| 2 | 1餐厅、1视听室、1接待室、1长者运动之家、1谈心室、1心里疏导室、1护理站、1处置室、1库房、1老年休息室、2档案室、1红十字总站、2办公室、1谈心室、1彩虹工作坊、1职工之家、1妇女之家、1阅览室 | 1500 |
| 3 | 1多功能室、1棋牌室、1办公室、4更衣室、1库房、1处置室、1活动室、1音控室、1美发室、1舞蹈室、1健身中心、1乒乓室、1茶水室、1多功能室 | 1500 |
| 4 | 8办公室、1影音室、1谈心室、1音响控制室、1人大工作室、2资料室、1议事厅、1茶水间、1打印室 | 1500 |

**4 招标范围与内容**

4.1项目招标范围及内容

本项目为上海市浦东新区康桥镇社区事务受理服务中心的相关物业提供物业管理服务，包含24小时全天候安保（人防、技防）服务；24小时全系统设备管理、运行、维护服务；房屋修补、门窗桌椅修理；办公场所和其他场所（公共区域、接待室、会议室、部分办公室、更衣室、其他功能性办公室、大厅门窗等）保洁、会务接待。

4.2本项目服务期限：本项目一招一年，具体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，分三次向中标人支付管理服务费。项目过程中所发生的水电等能耗，设备添置、维修、保养、更换零配件、易耗品采购等费用均由采购人承担。保安用品由中标人承担。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 维修材料 | √ |  | 各类设施设备维修所需的材料，不包含维修工具。 |
| 3 | 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）。 |
| 4 | 保洁工具 | √ |  | 包括保洁小工具、尘推、工作警示牌等。 |
| 5 | 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 |

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**本项目如考核不合格可按考核办法进行处罚并扣除，采购人不会因政策性调价、人工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。**

7.2 支付方式

7.2.1 本项目合同金额采用分期付款方式，先服务，后付款。前三个季度每季度末支付合同款项的30%，最后一个季度根据考核结果支付剩余款项。

7.2.2所有支付由采购人收到发票后，向中标人支付。如中标人的物业管理服务工作为达到所承诺的服务标准和要求，必须经整改达标后，方可支付当期的物业管理费用。如经两次整改仍不合格，采购人有权终止物业管理服务合同并不再支付任何费用。

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**

《中华人民共和国劳动法》（中华人民共和国主席令第28号），2007年6月29日修订通过，自2008年1月1日起施行；

《物业管理条例》（国务院令第504号），自2007年10月1日起施行；

《物业服务收费明码标价规定》（发改价检[2004]1428号），自2004年10月1日起施行；

《物业服务收费管理办法》（发改价[2003]1864号），自2004年1月1日起施行。

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**

**岗位设置一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **配置岗位数** | **工作时间** | **职责范围** |
| 1 | 管理人员 | 1 | 周一至周五8:30-12:00  13:00-17:00 | 负责组织实施各项管理工作 |
| 2 | 大楼会务 | 1 | 周一至周五8:30-12:00  13:00-17:00 | 负责大楼会务 |
| 3 | 保安（大楼门岗） | 1 | 7\*24小时制 | 负责大楼门岗安保 |
| 4 | 保安（巡逻岗、停车场门岗） | 1 | 7\*24小时制 | 负责楼内巡逻/停车场值守 |
| 5 | 一层保洁（公共区域） | 1 | 周一至周五8:00-11:30  13:00-17:30 | 负责一层公共区域保洁 |
| 6 | 一层保洁（社保大厅） | 1 | 周一至周五8:00-11:30  13:00-17:30 | 负责一层社保大厅保洁 |
| 7 | 二层保洁（公共区域） | 1 | 周一至周五8:00-12:00  13:00-17:00 | 负责二层公共区域保洁 |
| 8 | 三层保洁（公共区域） | 1 | 周一至周五8:00-11:30  13:00-17:30 | 负责三层公共区域保洁 |
| 9 | 四层保洁（康花社区） | 1 | 周一至周五8:00-11:30  13:00-17:30 | 负责四层康花社区保洁 |
| 10 | 外围保洁 | 1 | 周一至周五7:00-11:30  12:00-15:30 | 负责外围保洁 |
| 11 | 高、低区维修 | 1 | 周一至周五7:00-11:30  12:00-15:30 | 负责高、低区维修 |
| 合计 | | 11 |  |  |

**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。**

**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

（1）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。

（2）建立物业档案；建立完备的物管相关资料及设备维修保养资料；协调各方面社会关系：应与派出所、街道居委会、供水、供电、电信、市政沟通，以便出现情况可与相关部门配合尽快解决。

**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管理人员**

（1）全面负责本项目相关工作，组织实施各项管理工作；履行服务合同的约定及采购人的决定，完成管理工作目标；负责各部门岗位及工作的调配，以及各项规章制度的修订和定岗、定责、定员工作。

（2）制定设备年度的修理与维护保养计划、维修工作细则，并组织实施；制定会务服务的详细计划和方案，对会务用品审核把关，保障会务服务工作有序进行；制定年度安全生产工作计划；制定培训计划，并定期进行安全和包括消防演练在内的各项技能培训；负责督促员工严格按照工作流程进行工作；对工作执行情况进行巡视检查，并给予指导和帮助；检查、督导各岗位人员工作情况，包括到岗情况、仪表仪容、风纪风貌、岗位职责履行情况等，合理安排、协调各项工作的开展；负责专业设备技术管理及运行和维保工作的检查、指导；指导督促员工严格按照各项设备操作规程及运行管理要求执行，确保设备的正常安全运行，延长使用寿命；协调并解决工作中出现的问题、矛盾；负责员工的政治思想工作，组织各项工种人员进行技术培训，文化学习等活动，定期对各项人员进行业务考核以及安全生产教育工作；负责安排新进员工的岗位培训和带教，增强凝聚力，加强班组培训精神文明建设。

（3）负责接听电话，及时分配报修等任务；完成采购人交办的各项工作；定期向采购人汇报工作近况，及时反馈重大事件等，跟进业主方各类活动，协调管理处各部门完成现场各项工作。

（4）为中标单位在职员工（提供在职承诺书）。

**9.3.2 会务**

（1）按要求提供会议室的热水、茶杯等用品；迎候与会人员，提供倒茶水等服务；及时清洗消毒和保管接待用品，定期消毒话筒等；做好会议室日常保洁；做好会议室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。

（2）人员自身要求：女性，容貌体形端正、身心健康，无违法犯罪记录；有相关会务、礼仪接待工作经验；年龄不超过50岁。

（3）具体工作要求：仪表整洁，操作规范，用语文明，微笑服务；接到会议通知，提前进入会议室，做好会议准备工作，发现问题及时通知相关人员进行检修；如有特别要求，按要求执行。会议开始前在会议室门口迎候客人到达，做到精神饱满，仪容、仪表端庄大方，微笑迎客；检查会议室内是否有遗忘的物品，如有应及时上报或交管理岗位处理；散会后，关闭室内照明、空调等电器开关，关闭门窗，清理桌上的资料、茶杯、饮料等物品并送入盥洗室清洗、消毒；无会议期间，须对会议室进行日常打扫工作。

**9.3.3 保安**

（1）保安员要求政治可靠、身体健康、责任心强，具有一定的治安防范能力。保安员必须经过培训后上岗，按照岗位责任制，负责治安巡逻和“四防”工作（防火、防盗、防破坏、防治安灾害事故），在办公大楼范围内24小时轮流值班、巡逻。

（2）对院内、门前车辆停放进行管理，实行外来车辆登记制度。严格执行交接班制度、上岗执勤制度和定岗制度，对应急事件进行处理，并做好登记、记录工作，确保大楼安全。

（3）具体工作要求：

1）巡逻保安岗位（24小时制）

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（24小时制）

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）车辆管理岗位（24小时制）

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。

（4）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 | 保安室用房 | √ |  |  |
| 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 | √ |  |  |

保安用品清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 设施设备名称 | 名称 | 单位 | 数量 |
| 办公室设施设备 | 对讲机 | 只 | 5 |
| 技防设备 | 防爆盾 | 只 | 1 |
| 防爆钢叉 | 只 | 1 |
| 防爆橡胶棍 | 只 | 1 |
| 个人安防用品 | 保安服(长袖外套) | 件 | 13 |
| 保安服(短袖衬衫) | 件 | 13 |
| 保安服(大衣) | 件 | 13 |

（5）男性不超过60岁，持保安员上岗证，以承诺书形式提供。

**9.3.4保洁**

（1）性别不限、年龄不超过60岁。

（2）负责该址公共区域、接待室、会议室、部分办公室、更衣室、其他功能性办公室的卫生保洁及清洗工作。

负责各楼层地面、走廊、洗手间、楼宇平台、楼梯及扶手的卫生保洁工作，按招标方的要求做到全日保洁。

负责办公楼门前、地下车库、广场及院内路面干净，下水道畅通。保证公共设施完好无损，整洁美观，确保无污渍。对上述设施不得任意改变外观，并按要求进行管理。

定期巡视各区域清洁情况，及时清洁整理；及时处理管理岗位派发的任务；清楚垃圾分类要求，分类驳运规范，分类容器摆放规范，内容物分类正确；开展“零干扰”保洁工作，完成各类保洁应急处置工作；发现职责以外的问题及时向管理人员或其他相关物业部门报修。

各作作点具体工作要求：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；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；地毯定期、吸尘，保持干净，无污渍，无垃圾；保持茶水间整洁，保证饮用水供应；卫生间无水迹，无杂物，无异味；墙面四角保持干燥，金属器具保持光亮，无浮灰，无水迹，无锈斑；卫生用品齐全，卫生间内空气清新；保持地下室无堆积垃圾和杂物，地面无灰尘，无垃圾，库内空气清新，无异味，定期喷洒药水；屋顶、广场、阶梯、车道、停车场、指示牌、废物箱定期保洁，无杂物，无垃圾，无纸屑，无烟蒂，无浮灰，无污物；围廊立柱、墙面四角无灰尘，无蛛网，保持干净；如遇雨、雪天气，在大堂进出口铺设防湿防滑地毯并竖“小心防滑”告示牌，雨后、雪后两小时内保持地面无杂物、无积水；配合做好环境卫生宣传教育，做好卫生设施维护管理；接到投诉后，立即调查核实，提出处理意见，并解决投诉问题；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）其它要求：如遇节假日、双休日业主有特殊需求，须根据实际情况照常提供服务，且服务标准不得降低。

（4）工作时间：详见“9.1.岗位设置一览表”

**9.3.5维修**

设施维护与维修

（1）工作内容

负责对供水、供电等设备运行进行日常维护保养，对专业性维保设备进行定期巡查以及对维保单位做好监督工作，确保所有系统和设备处于良好的运行状态，延长设备的使用寿命。

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。零星维修范围：卫生间马桶小便池漏水、水龙头、灯管、门锁、电源插座、电话机、电源开关、办公桌椅。

1. 性别不限。
2. 须进行巡检的公共设施设备清单

| **序号** | **设备名称** | **规格型号** | **制造厂商** | **安装地点** | **数量** | **工作内容** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 电能计量柜 | XL-21 | 上海施能电器 | 室内 | 8 | 巡检、清洁 |
| 2 | 消防泵 | 30G-3N | 上海山楠 | 室内 | 4 | 巡检、清洁 |
| 3 | 消防电气控制柜 | SK-2-1.5-2P-3 | 上海射吉 | 室内 | 3 | 巡检、清洁 |
| 4 | 灭火器箱 | XMDF | 上海海申 | 室内 | 25 | 巡检、清洁 |
| 5 | 灭火器 | 手提干粉 | 山东鼎梁 | 室内 | 67 | 巡检、清洁 |
| 6 | 消防电气控制装置 | JB-3208G | 上海松江飞繁电子 | 室内 | 1 | 巡检、清洁 |
| 7 | 手动报警按钮 |  | 上海东信 | 室内 | 16 | 巡检、清洁 |

**9.3.6 委托管理的其他事项**

（1）包括报纸、信件、快递的收发以及根据采购人要求的延伸服务；收集、整理与物业管理相关的水电等工程资料。

（2）除按时保质完成采购人交办的重大会议、活动等其它突击性清洁保洁任务，如有临时增派任务所增加的工作量和人员增加不另外计算费用。

**10 安全文明作业要求和应急处置要求**

10.1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。

10.2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。

10.3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。

10.4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。

10.5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。

10.6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**

由采购人每季度巡检考核

**11.1考核内容**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **评分大项** | **考核内容及标准** | **评分标准** | **得**  **分** |
| 综合管理  （30分） | 安全事故发生率  （10 分） | 有无安全事故发生（10 分） | 是否有安全事故发生（10 分） |  |
| 突发事件处理  （5 分) | 突发情况处理，及时处理并报告甲方（5 分） | 紧急事件发生是否10 分钟内向甲方报告并及时更新处置进展，并做好书面记录（5 分） |  |
| 人员配置及稳定性  （5 分) | 派驻现场的人员是否符合合同要求（5 分） | 1、按合同约定设置岗位100%（2 分）  2、现场管理人员及人员素质是否符合合同约定（3 分） |  |
| 计划与执行  （5 分) | 各项工作、培训均有年度、月度计划并完成（5 分） | 1、是否均有年度、月度计划（3 分）  2、年度计划无贯彻、无理由扣分（2 分） |  |
| 着装仪容仪表  （5 分) | 工作人员均按规定穿着制服、佩戴齐全、正确、装备佩戴正确，保持良好的形象和精神状态，注意仪容仪表，礼貌礼节，服务意识强，周到热情（5 分） | 1、是否统一制服（工作服）（2 分）  2、保持良好的形象和精神状态，注意仪容仪表，礼貌礼节，服务意识强，周到热情（3 分） |  |
| 环境管理（25分） | 环境卫生  （25 分） | 公共区域保持清洁，无烟头，纸屑、无占用和堆放杂物现象，无乱贴、乱画，按时消杀  （10 分） | 1、现场判定  2、公共区域是否保持清洁、无烟头，纸屑、无占用和堆放杂物现象、无乱贴、乱画（5 分）  3、按时消杀，无蚊蝇、鼠害（5 分） |  |
| 办公区域清洁，办公桌椅，沙发，茶几，地面无污渍，灰尘  （4 分） | 1、现场判定  2、办公区域清洁、办公桌椅、沙发、茶几、地面无明显污渍、无明显灰尘  （4 分) |  |
| 卫生间清洁，无污渍，无水渍，无异味（6 分） | 1、现场判定  2、卫生间清洁、无污渍、无水渍、无异味（6 分） |  |
| 生活垃圾（5 分） | 生活垃圾有投入点、垃圾桶（箱）周围定期清洁（5 分） |  |
| 工程维护（15分） | 报修及响应  （5 分） | 实行急修报修半小时内到达现场，预约维修报修按双方约定时间到达现场；维修质量及完成情况（5 分） | 1、报修响应是否及时（2 分）  2、维修质量是否合格（3 分） |  |
| 设施设备巡检及养护  （5 分） | 按时巡检，各项巡检及台账记录是否完整；协助配合及监管专业单位做好设备运行、测试、维保；（5 分） | 1、是否按计划做好对设备运行、进行巡检、测试、维保（3 分）  2、各项巡检及台账记录是否完整清晰（2 分） |  |
| 安全巡查  （5 分） | 按时进行巡逻检查，发现异常情况及时处理和上报（5 分) | 1、是否按时进行安全巡逻（1 分）  2、保障正常工作环境（2 分）  3、发现异常情况是否及时处理和上报（2 分） |  |
| 会务接待  （15分） | 会务登记  （5 分) | 按甲方需求做好提前预约登记（5 分） | 1、按预约单、做好甲方要求会务安排（2 分）  2、应急突发新增会议的接待、5-10  分钟内到场的（3 分） |  |
| 会务布置  （10 分) | 根据甲方需求，做好会务准备、接待与清洁（10 分） | 1、提前 30 分钟开启会议所需的设施、设备，提前 10 至 15 分钟准备好茶水（4 分）  2、会中按时间要求标准接待（4 分）  3、现场复原及时（2 分） |  |
| 沟通与配合  （15分） | 与甲方的沟通及配合（15 分) | 项目现场问题整改及时性（5 分） | 根据发现问题及时落实整改的情况评定（ 5 分） |  |
| 相关事宜配合、定期走访，保持良好沟通（10 分） | 乙方项目负责人是否配合工作，定期就现场的服务情况与甲方做好沟通（10 分） |  |
| 总得分 | | | |  |

**11.2考核形式：**

由采购人每季度一次进行季度考核。

**11.3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 |
| 上海市浦东新区康桥镇财政所 | 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 |

**11.4奖惩措施**

根据每季度综合考核结果：

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98%。

C、考核等级结果是“及格”的，支付合同费用的90%。

D、连续二个季度考核周期，经考核为“差”的管理单位，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、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 | 包括办公产生的各项费用 |  |  |
| 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。