后勤综合保障项目更正文件

（项目编号：310115000251218161465-15312808）

一、投标邀请//4、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍

原内容：

对浦东新区机关部分集中办公区（信访办）总机话务、办公中心公务车驾驶、有关处室内勤及机关物业服务助理等提供后勤管理服务。

本项目最高限价同预算金额。

按照《中小企业划分标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），本项目采购的后勤综合保障（标的）属于物业管理。

更正为：

对浦东新区机关部分集中办公区（信访办）总机话务、办公中心公务车驾驶及机关物业服务助理等提供后勤管理服务。

本项目最高限价同预算金额。

按照《中小企业划分标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），本项目采购的后勤综合保障（标的）属于物业管理。

二、第二章项目招标需求岗位更正

删除“处室内勤”岗位、“总机话务”岗位数设置3

第二章项目招标需求以下内容需对应更正：“4.1 项目招标范围及内容”、“9.1 岗位设置一览表”、“9.2.1 组织架构”、“9.3 各岗位具体服务要求”、“9.4 其它要求”。

更正后内容见附件“第二章项目采购需求”。

三、第四章投标文件格式/8.2 分项报价明细表格式/8.2.1 人员费用明细表格式

原内容：

人员费用报价明细表

项目名称或包件号： **单位：元（人民币）**

序号	岗位名称	配置岗位数（最低要求）	人员数量	金额	测算依据	备注
1	总机话务	1				
2	公务车驾驶	21				
3	处室内勤	2				
4	物业管理助理	4				
合计						/

说明：

1、岗位名称不仅限于上述内容，可自行增加。

2、投标人报价中的人员工资、社会保障、福利等各类费用应符合国家、地方相关管理部门的规定进行计费。

3、此表的内容应与《投标报价组成明细表》中相应内容保持一致。

4、本项目服务期限 9 个月，此表为服务期 9 个月的报价。

更正为：

人员费用报价明细表

项目名称或包件号： **单位：元（人民币）**

序号	岗位名称	配置岗位数（最低要求）	人员数量	金额	测算依据	备注
1	总机话务	3				
2	公务车驾驶	21				
3	物业管理助理	4				

合计					/

说明：

1、岗位名称不仅限于上述内容，可自行增加。

2、投标人报价中的人员工资、社会保障、福利等各类费用应符合国家、地方相关管理部门的规定进行计费。

3、此表的内容应与《投标报价组成明细表》中相应内容保持一致。

4、本项目服务期限 9 个月，此表为服务期 9 个月的报价。

四、第四章投标文件格式/ 3 拟投入本项目的组织管理体系及拟派人员/3.1 拟派人员汇总表格式

原内容：

拟派人员汇总表

项目名称或包件号:_____

序号	岗位名称	姓名	岗位基本要求						备注
			性别	年龄	学历	技术职称（或上岗证书、或执业资格证书等）	相关工作年限	相关工作经验	
1	总机话务								
2	公务车驾驶								
3	处室内勤								
4	物业管理助理								
	……								

说明：

1、请按岗位类别及职务详细罗列参与本项目的人员名单及其基本情况，相关资料可另附页。

2、“相关工作经验”是指：各岗位人员的主要资历、经验及承担过的类似项目等内容。

3、上表如若行数不够，可自行扩充。

4、请勿空格，如无内容，请填写“/”。

更正为：

拟派人员汇总表

项目名称或包件号:_____

序号	岗位名称	姓名	岗位基本要求						备注
			性别	年龄	学历	技术职称（或上岗证书、或执业资格证书等）	相关工作年限	相关工作经验	
1	总机话务								
2	公务车驾驶								
3	物业管理助理								
	……								

说明：

1、请按岗位类别及职务详细罗列参与本项目的人员名单及其基本情况，相关资料可另附页。

2、“相关工作经验”是指：各岗位人员的主要资历、经验及承担过的类似项目等内容。

3、上表如若行数不够，可自行扩充。

4、请勿空格，如无内容，请填写“/”。

五、其他内容不变。

六、附件：后勤综合保障第二章项目采购需求

第二章项目采购需求

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：后勤综合保障

3 物业基本情况

浦东新区办公中心坐落于浦东新区世纪大道 2001 号，自 2000 年 9 月建成启用。是浦东新区区委、区府、人大、政协四套班子及部分委、办、局机关办公所在地。

4 招标范围与内容

4.1 项目招标范围及内容

对浦东新区机关部分集中办公区（信访办）总机话务、办公中心公务车驾驶及机关物业服务助理等提供后勤管理服务。

4.2 服务期限

本项目服务期限9个月，暂定自2026年4月1日起至2026年12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，每月向中标人支付管理服务费。管理服务过程中所需的易耗品、工具均

由采购人提供；水、电等能耗及所有设施设备运转过程中所发生的维修材料费由采购人承担。

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 根据考核管理要求，依照考核结果按实结算。

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，每月支付相应的合同款项，先服务后支付，服务每满 1 个月后的 15 天内根据月度考核结果支付相应金额。

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

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《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）；

8.1.4《上海市住宅物业服务规范》（沪房物业〔2018〕51 号）

8.2 预算单位（使用单位）的现场实际情况；

8.3 《浦东新区机关集中办公点物业服务作业标准（2.0）》；

8.4 本项目招标文件、实施单位投标文件和双方确认的其他相关文件等。

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（最低要求）	**服务时间**	备注
1	总机话务	3	做五休二 8:30-17:30	
2	公务车驾驶	21	做五休二 8:30-17:30	

3	物业管理助理	4	做五休二 9:00-17:30	
合计岗位数		28		

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

各点位采购人——总机话务、公务车驾驶、物业管理助理等服务人员。

9.2.2 管理制度

投标人应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，完成管理服务任务，实现管理服务目标；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；加强设备、工具和易耗品管理、建立应急预案、职工奖惩方案、完善考勤等一整套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）无等级安全事故，无工伤伤亡事故，无因工作不当造成建筑和设备设施严重损坏事故。

（3）无脏乱现象和卫生不洁死角，无严重责任疏漏事故。

（4）优质服务，规范服务，提供方便、及时和舒适的人性化服务，让业主满意，机关干部满意。

9.3 各岗位具体服务要求

9.3.1 总机话务

9.3.1.1 岗位分布：信访办（丁香路 716 号）

9.3.1.2 服务要求：

（1）使用标准普通话，接听迅速（铃响两次之内），接转分机准确。

（2）对待用户：热情、耐心、亲切、周到，做到“四个一样”（生用户与熟用户一样，直接领导与间接领导一样，用户态度好与态度不好一样，检查与不检查一样）。

（3）文明工作用语：

◇应答用户时：您好！浦东新区信访办。

◇在避开用户高峰时（上午 08：30~11：00，下午 14：30~16：00）还应加上：XX 号话务员为您服务。

◇用户呼叫总机：您要哪？请讲。

◇用户报完所要电话时：请稍等。

◇用户查询电话号码时：请拨 XX（或直接拨号）。

◇用户询问未正式通知的电话号码时：对不起，没有这个号码。

◇电话在用时：对不起，电话正忙请稍等。

◇电话没人接听时：对不起，没有人接听，您还要哪？

◇用户要求查询电话号码时：对不起，我们不查这类电话，请拨打 114 查询台。

◇用户询问新区机关地址及如何来机关时：应热情回答，新区机关在 XX 路 XX 号，可乘 XX 交

通到达（连续说两遍）。

◇用户表示感谢时：别客气，再见。

（4）话务员忌语：中午休息不接电话，不知道（不认识），下班了找不到人，急什么，等一会。

9.3.1.3 工作时间要求：周一-周五 8:30-17:30。

9.3.2 公务车驾驶

9.3.2.1 岗位分布：公务车驾驶岗位配备 21 个，均驻于浦东新区办公中心（世纪大道 2001 号）。

9.3.2.2 服务要求：

（1）服务领导，坚决完成出车任务。

（2）自觉遵守《中华人民共和国交通法》，遵守区府办各项规章制度，遵守《浦东新区机关公务车队管理规定》。

（3）遵守作息时间，不迟到不早退，有事按规定请假。

（4）爱岗敬业，文明礼貌，团结同志，相互协作。

（5）服务热情周到，行车确保安全。

（6）担负值班勤务时，严守岗位，严阵以待；担负出车任务时，不公车私用，不刁难服务对象，不收受好处，不在车内吸烟。

（7）爱护公车，保持车辆车况良好，油料充足，车容整洁。

（8）出车任务中，要确保车辆及车内物品（材料）的安全。

（9）遵守财务规定，不虚报冒领车辆运行费。

（10）遇有车辆事故、故障及其它需要报告事项时要及时报告。

9.3.2.3 工作时间要求：周一-周五 8:30-17:30，双休日需安排值班。（如有特殊出车要求，以实际用车人要求时间为准。）

9.3.3 物业管理服务助理

9.3.3.1 岗位分布：办公中心机关物业管理助理 4 个

9.3.3.2 服务要求：协助做好机关物业服务管理工作，具体工作岗位与职责由采购人结合当前实际安排调整，包括但不限于机关物业服务条线的协助管理工作、外围办公区机关物业服务的管理工作、其他机关物业服务管理岗位的助理或临时补缺等。无论身在何岗，均要做到：

（1）具备高度责任感，立足本职，坚守岗位。

（2）具备一定的管理能力与书面表达能力。

（3）结合具体岗位特性，积极熟悉各项机关物业服务事宜，学习相关规章制度，了解相关工作流程，发挥岗位作用。

（4）服从领导安排，工作中不耍个性、不推诿、不拖延。

（5）礼貌待人，热情服务，自觉维护机关的良好形象和声誉。

（6）完成领导交办的其他工作事项。

9.3.3.3 工作时间要求：周一到周五 9:00-17:30。

9.4 其它要求

对于正在既定岗位上承担一定职责的现有后勤服务人员，中标供应商应予接纳与保留，人数不足岗位配备标准的，或项目有效期内出现岗位空缺的，由中标供应商按照以下招聘条件进行招人，拟招人员先报采购人安排面试，面试通过后由中标供应商进行政审，最终决定是否录用。

9.4.1 政治条件：

9.4.1.1 自觉拥护党的领导，遵守国家的法律法规和各级政府法规。

9.4.1.2 遵守保密制度，不该说的秘密不说，不该看的秘密不看，不该听的秘密不听，不传播秘密和谣言，不发表发动言论，不在媒体（手机、电脑）上发布与工作内容有关的信息。

9.4.2 岗位招聘条件

9.4.2.1 总机话务员招聘条件

（1）女性，年龄 35 周岁以下，身体健康，作风正派，无违法犯罪记录。

（2）高中及以上学历，工作主动热情，语言规范，口齿清晰，普通话标准。

（3）具有较高的政治素养，符合政府机关服务人员相关要求。

（4）具有良好的服务意识、团队合作精神和敬业精神；有较强的沟通能力和表达能力。

9.4.2.2 公务车驾驶员招聘条件

（1）上海户籍，男性，30 周岁以上，45 周岁以下（本市城保缴费满 5 年的，年龄可放宽至 50 周岁），身体健康，无违法犯罪记录。

（2）高中及以上学历，遵纪守法、品德优良、心态平稳、反应机敏，服从领导指示。

（3）持有 C 照以上驾驶证，持有 A 照驾驶证者优先，道路驾驶 5 年以上驾龄。

（4）能保持 24 小时随叫随到，家住办公中心附近者优先。

9.4.2.3 机关物业服务助理人员招聘条件

（1）年龄 35 周岁以下，身体健康，作风正派，无违法犯罪记录。

（2）全日制大专及以上学历，工作认真负责，踏实肯干，主动热情，具备独立处理突发事件的能力，工作责任心强，具备一定的管理能力、文字能力和电脑知识。

（3）具有较高的政治素养，符合政府机关服务人员相关要求。

（4）具有良好的服务意识、团队合作精神和敬业精神；有较强的沟通能力和表达能力。

10 安全文明作业要求和应急处置要求

10.1 投标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在本市进行相关服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

10.2 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。

10.3 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。

10.4 中标人在提供服务时，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。

10.5 中标人在提供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。

10.6 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，同时应适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并在报价表企业管理费中列支必须的费用

清单。

10.7 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

11.1 设置公务车驾驶员安全奖，由采购人向中标人制作发放清单，由中标人具体发放。

11.2 双方约定购买服务人数为上限，具体根据采购人实际岗位需求配置人员，费用按实结算。

11.3 采购人根据工作需要，可在中标人对各类人员在总量不变的前提下，进行不同岗位人员配置调整。

11.4 考核办法为根据各点位性质、各岗位内容、出勤人数、考勤结果建立考勤制度，按实结算。

11.5 在本招标项目预算中，已包括工资、加班工资、各类奖金、各类工作补贴、国家规定的职工劳动福 利、企业代缴社会保险费、各类税金及乙方管理费等一切费用。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。

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，其投标报价应包括人员成本、企业管理费、利润及税金等费用。

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	备注
1	人员成本	含工资、津补贴、社会保险和按规定提取的福利费		
2	企业管理费	包括办公设备、保险（如有）等费用		
3	其他	投标人认为本表中未能包括的其他必要费用		
4	利润	按（1+2+3）的__%计取		
5	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。

采购人：上海市浦东新区机关事务管理中心

集中采购机构：上海市浦东新区政府采购中心

2026 年 02 月 13 日