# 上海文学馆物业管理服务采购需求

**一．委托管理服务的物业概况**

**（一）物业基本情况**

物业名称： 上海市文学馆物业管理项目

物业类型： 公众展馆

坐落位置： 上海市虹口区江西北路418号 、武进路453/455/457号

总体情况：上海文学馆由3幢优秀历史保护建筑武进路455号（12号楼赵岐峰公像堂）377.23平方米、武进路453号（15号楼扆虹园）1038.96平方米、武进路457号（16号楼八角亭）404.01平方米和1幢新建筑江西北路418号（17号楼）10632.27平方米以及60个车位组成，总建筑面积约12452.47㎡，占地面积约8051㎡。

本年度只开放3幢历保建筑为物业服务范围：

武进路455号（12号楼赵岐峰公像堂） 377.23 平方米

武进路453号（15号楼扆虹园） 1038.96 平方米

武进路457号（16号楼八角亭） 404.01 平方米

请投标方仔细阅读文件。

建筑面积： 12452.47 平方米，

其中:

武进路455号（12号楼赵岐峰公像堂） 377.23 平方米

武进路453号（15号楼扆虹园） 1038.96 平方米

武进路457号（16号楼八角亭） 404.01 平方米

江西北路418号（17号楼） 10632.27 平方米

服务范围：2025年度

预算金额：人民币 1405134.48 元。

服务范围：安保服务、保洁服务，管理服务。

**资格要求：**

满足《中华人民共和国政府采购法》第 二十二条规定；

落实政府采购政策需满足的资格要求:本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购；

本项目不接受联合体投标。

**公用设施、设备及公共场所（地）情况：**

1、院区车辆出入口 1 个，人行出入口 5 个；

2、路灯 4 盏，草坪灯 35 盏，LED射灯 7 盏；

3、休闲设施 / ；

4、停车场： 总计60辆停车区域；

5、消防自动报警系统情况及消防灭火器配备情况；

项目所有区域均配备消防自动报警系统

**（二）各楼宇各层功能分布情况**

武进路455号（12号楼赵岐峰公像堂）： 377.23 平方米(历史保护建筑)

1F：公共区间：1间（卫生间）

2F：公共区间：1间（卫生间）

武进路453号（15号楼扆虹园） 1038.96 平方米(历史保护建筑)

1F：公共区间：2间（卫生间）

2F：公共区间：2间（卫生间）

武进路457号（16号楼八角亭） 404.01 平方米(历史保护建筑)

1F：公共区间：1间（卫生间）

江西北路418号（17号楼） 10632.27 平方米

2F：公共区间：2间（卫生间）

3F：公共区间：2间（卫生间）

4F：公共区间：2间（卫生间）

5F：公共区间：2间（卫生间）

1. **业主方为物业服务企业提供的物业管理服务用房情况:**

业主方提供物业管理用房面积 170 平方米。

1. **采购人的特殊要求**

无

**二、物业管理服务要求**

**（一）管理服务**

1、项目经理受业主方委托，代表业主方，依据服务合同和约定，对内管理整个物业，组织专业化的服务；对外先行承担与物业管理相关的责任，履行相关义务，代表业主方与物业管理所涉及的各有关方面交涉，维护业主方的合法权益，并提醒业主方遵守与物业管理有 关的法规政策，履行应尽的责任和义务。

2、物业管理服务人员应经过培训并按国家行政主管部门规定持证上岗，遵纪守法，严 禁违章作业，项目执行情况应有完整的日志和台账，季度小结和年度总结，项目参与者应遵 守业主方的规章制度，不可泄露业主方的秘密，其工作同时接受业主方的监督考核。

3、物业管理服务人员应制定和执行物业项目的预算，并对项目的费用进行有效控制。需要合理分配资金，确保项目在预算范围内完成，监管物业各项资金的支出，保证资金数额和去向的合理合法。

4、负责场馆建筑、设施维护和清洁、安保等工作，协助内部整修和园艺等工作：

1）负责场馆建筑设施的日常维护和保养工作，确保场馆环境整洁、有序、安全。

2）负责场馆物业设施的计划性维护和定期检修，保障设施设备的正常运转。

3）负责场馆物业设施的安全管理，制定应急预案并组织演练，确保人员和场馆安全。

4）管理场馆的清洁工作，确保展厅、阅览室、走廊、办公区域、草坪、道路等环境整洁、卫生。

5）监督安全和保安工作，确保场馆内外的安全措施得到有效执行。

6）协助规划和执行场馆内部装修和改造项目，确保项目进度和质量达标。

7）协助维护场馆的园艺养护和维持，包括室内景观和花园、天井等的维护和美化。

5、各类服务相互协调；人员调派和作业时间安排不得违反劳动法和行政部门的资质规定。在一视同仁，不予歧视和排斥的前提下，兼顾岗位对人员的特殊要求。

6、对外包服务和外来施工的监管：

（1）查验登记相关资质和证明或批准文件；

（2）有关作业计划、方案和图纸等存档备案；

（3）告知相关注意事项；

（4）巡视或监督及配合作业过程，维修作业留下作业前后影像资料、在隐蔽工程结束前留下影像资料存档；

（5）及时向业主方和有关部门报告异常情况、劝阻违规作业并取证、发生事故时保护现场；

（6）作业结束参与验收，并做好记录。

（7）及时相应业主方需求，快速、有效地联系服务方提供相应服务。

7、完成业主方交办的其他相关工作，协助场馆各部门工作，提供设施和物业人员、管理方面的支持和协助。

**（二）安保管理要求与服务标准**

提供保安服务的单位和从业人员必须符合《保安服务管理条例》相关要求，并在其规定的权限内提供服务。具体内容如下：

1. 保护展品、文物安全，包括预防盗窃、破坏展品、文物的行为，以及对展陈的日常监控，以及制定和实施安全措施，以应对可能发生的火灾、地震等突发事件。
2. 在场馆开放期间，维持良好的公共秩序，确保参观者有序、文明地参观，包括疏导人流、排解游客冲突、制止不文明行为等。
3. 负责藏品保管区域和办公区域的进出管理，确保场馆的保密安全。
4. 定期对场馆各处进行安全巡查，实施 24 小时保安、巡逻、值勤，确保无建筑、设施、人员、展品、藏品的安全隐患。
5. 负责安保员工的培训，提高员工的安全意识和应对突发事件的能力，制定详细的应急预案，包括火灾、地震、恐怖袭击等事件的应对措施。定期组织应急演练，确保预案的有效性。
6. 确保监控系统的正常运行，对录像进行存档管理，定期对监控系统进行检查与维护。
7. 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。与当地警方保持紧密联系，必要时请求警方协助。

8、处理各种突发事件。

9、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。

10、定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理。

11、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、警棒、电筒等装备。

12、对于参观、参加活动的团体或重要客人，提供专业的接待服务，确保参观、活动过程的安全与舒适。

服务标准：建立服务范围内传达、保安、公共秩序等管理制度并认真落实，确保范围内安全和正常的工作环境，严格证件登记，杜绝闲杂人员进入范围内。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。对范围内安全状况进行 24 小时监控，监控记录保持完整，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，迅速有效处置突发事件。重点、要害部位每二小时至少巡逻 1 次，发现违法违章行为应及时制止。

**（三）环境卫生与保洁管理(保洁耗材由采购人提供)**

公共开放场馆的保洁工作分为日常保洁和特别保洁，其中：

日常保洁：

1、组建专业公共卫生清洁班，每天打扫公共部位，做到杂物、废弃物立即清理。

2、楼内垃圾实行袋装化，在各楼层公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由清洁工清运、处理（包括联系环卫部门运出处理）。

3、区域垃圾实行分类收集（有机垃圾、无机垃圾、有害垃圾），从而达到更高层次的环保效果。

4、及时清扫大区域地面积水、垃圾、烟头等，使地面保持干净、无杂物、无积水等。

6、对设备、设施的表面进行清洁、抹净处理，保持洁净。

7．定期对设施、设备各类金属表层或表面使用专用保洁剂或防锈处理，保持光亮洁净。

8、将楼层的垃圾清运、处理，对楼内公共设施进行擦抹保洁。

9．对人员出人频繁之地，进行不间断的走动保洁。

10、清扫、拖洗属于公共区域室内外的地面。

11、擦净、抹净各楼层内会议室、接待室、图书馆、休息室等内的桌、椅台面、文件柜等家具。

12．定期清扫各楼天台等部门。

13、清洗及保洁各楼层的洗手间、更换卫生纸、洗手液。抹净各类洁具等工作。

14、定时收集各楼层内之生活垃圾，并更换垃圾袋，定期清洁垃圾筒等，保持洁净。

15、定期、定点、定计划使用专业消毒、杀虫害等药剂进行环保消杀工作。

特别保洁：

1. 清洁时使用适当的清洁工具和清洁剂，避免对展品和建筑材料造成损害。
2. 清洁展品周边时需特别注意，避免直接接触展品，保证展品的洁净和安全。
3. 定期检查场馆内的清洁设备和工具，确保其对开放环境无污染、对人员无伤害，且正常运作。发现问题及时报告。
4. 日常清洁工作时，需注意环境安全，如地面湿滑、物品摆放不当等，以游客安全和参观舒适为先。保持良好的服务态度，主动帮助游客解决问题。
5. 在场馆装修及布展等特殊项目中，协助搬运展品和布置展览空间，并做好收尾清洁工作，确保展览区域的整洁与美观。
6. 在突发事件中，如展品损坏或环境污染时，迅速采取应急措施，协助相关人员进行处理，确保场馆正常运作。
7. 配合场馆其他部门的工作需要，完成临时交办的其他工作。

**（四）卫生管理**

1、 灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂。

2、 科学有效地进行卫生消毒。

服务标准：灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂达到全国爱国卫生运动委员会及上海市爱国卫生运 动委员会规定的标准；定期科学有效地对办公区进行卫生消毒。在化学防治中注重科学合理用药，不使用国家禁用药品。

**（五）档案管理**

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．健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料，及时增加修改资料。

3、建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常运作管理档案。

4、所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱内。

服务标准：所有有关项目管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交甲方。

**（六）维护管理**

1、根据场馆建筑、设备使用情况（包括水、电等），进行日常巡检，发现问题及时上报，确保设备正常运行。

2、日常小修小补。

3、负责场馆环境管理，包括温湿度、光照等方面的控制，以适应游客、展览的不同需求。

**三、委托物业方人员配备要求**

本项目物业管理服务人员配置总数。具体配置详见下表。

物业管理服务人员设置底限需求表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位类型** | **服务岗位** | **底线人数** |
| **管理处** | 主管 | 1 |
| 物业专员 | 2 |
| 工程维修 | 1 |
| 安保队长 | 1 |
| 安保队员 | 6 |
| 保洁 | 2 |
| **合计** |  | **13** |

★投标人针对本项目配置的各岗位人员不得少于需求中各岗位人员数量要求，且总服务人员不得少于13人。

**（二）任职要求**

**1、项目主管**

基本素质：有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，具有较强的组织管理能力、协调能力和良好的心理素质。能够组织协调开展物业管理工作，协助提升项目品牌知名度。

自然条件：男性≤55岁，女性≤45岁，五官端正、身体健康，形象气质佳。

文化程度：具有大专或以上学历。

相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟练使用办公软件，能管理好保安、保洁、维修管理以及会务服务人员的团队。

经验要求：担任过物业项目经理或主管，并具有上述岗位3年以上的工作经验。熟练使用电脑办公软件。

**2、物业专员**

基本素质：有责任心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具有较强的协调能力和良好的心理素质。能够协助主管开展物业工作，提升物业服务品质。

自然条件：男性≤55岁，女性≤45岁，五官端正、身体健康，形象气质佳。

文化程度：具有大专或以上学历。

相关知识要求：熟悉物业管理服务专业知识及相关的法律法规，熟练使用办公软件。

经验要求：具有上述岗位1年以上的工作经验。熟练使用电脑办公软件。

**3、保洁人员**

基本素质：有责任心、吃苦耐劳，爱岗敬业，具备良好的沟通能力、普通话标准；

自然条件：男性≤55岁/女性≤50岁，身高：男1.65米以上、女1.55米以上，身体健康、体貌端正。

相关知识要求：熟练使用各种保洁器具、药剂。

**4、安保人员**

基本素质：普通话标准，沟通能力强。有责任心、吃苦，爱岗敬业，具备良好的沟通、协调能力

自然条件：男性≤55岁/女性≤45周岁，男性1.7米以上，身体健康，体貌端正。

相关知识要求：具有处理突发事件与沟通协调能力，服务意识好；

**5、维修人员**

基本素质：吃苦耐劳、工作细致，有团队协作精神，具备良好的沟通能力、普通话标准；

自然条件：男性≤60岁，身体健康、体貌端正；

专业资格要求：需具备有高压或低压电工证类上岗证书；

相关知识要求：熟练运用各种维修工具、设备；

经验要求：2年以上相关工作经验。

**四、其他说明**

1、关于委托第三方的说明

项目水电费、绿化养护、空调维保维修、电梯维保、消防设备设施维保、外立面清洗、垃圾清运（含餐厨垃圾、 生活垃圾），二次供水水箱清洗、避雷测试、充电桩维保、净水装置维保、油水分离器维保等由业主方自行选择具有相关资质第三方单位，相关费用由采购人承担，中标人需为第三方单位开展工作提供必要的协助。

2、关于报价的说明

本项目投标报价，应包含：人员工资、法律法规规定的福利待遇、人员服装及劳防用品、管理费及税费等方面。投标报价的具体要求主要有：

1. 投标报价应根据此次物业服务招标的范围，分类分项列明人员工资、福利待遇、 管理费、税费等的明细及汇总。

其中：

1）投标人所投报的人工工资不得低于上海市 2024 年公布的员工最低工资，但可自行考虑上浮。

2）投标人所投报的社会保障费、住房公积金及其他相关员工福利费用取费标准不得低 于上海市 2024 年公布的最低标准，但可自行考虑上浮。

（2）所有工具（含常用工具、专用工具等）均有业主方承担。

（3）中标单位服务过程中涉及的保洁耗材、维修耗用品由业主方自行采购，物业单位根据实际需求提报领用，业主方审核批准。

**五、其他说明与要求**

1、供应商具有质量管理体系认证（GB/T 19001认证）、职业健康安全管理体系认证（GB/T 45001认证），环境管理体系认证（GB/T 24001认证），并在认证有效期内的优先考虑。

2、供应商具备近三年类似项目业绩的优先考虑。