上海市龙华烈士陵园（龙华烈士纪念馆、上海市烈士纪念设施保护中心）保洁服务采购需求

（2025年度）

一、项目概况

上海市龙华烈士陵园(龙华烈士纪念馆、上海市烈士纪念设施保护中心）（以下简称龙陵）坐落在上海市徐汇区龙华西路180号，是全国重点文物保护单位、全国重点烈士纪念建筑物保护单位、全国爱国主义教育示范基地、国家一级博物馆。

本项目包括龙陵整个园区全年的保洁服务等，服务范围占地面积约为21万平方米，建筑面积约为3万平方米。

二、项目包括

1．烈士纪念馆

1F、2F：展区、观众休闲区、红色讲堂、盥洗室、楼梯通道

3F、4F：办公公用区域、会议室、盥洗室、库房、图书区、茶水间、露台

2．烈士纪念堂

1F：接待区、盥洗室

2F：烈士骨灰存放区、接待区、盥洗室

3．骨灰存放楼

1F：老干部骨灰存放区、接待区、盥洗室、楼梯通道

2F：库房、平台

4．纪念地：专题展区、牢房、囚车、电话间、警卫长室、英雄讲习所、接待室、业务用房、2号楼办公区、7号楼接待室

5．1号门接待区：接待服务中心、贵宾接待室、花店

6．门卫室：1号门、2号门、3号门、4号门、5号门

7．停车场、停车棚：新大楼等停车场；3号门、新大楼等停车棚

8．水景：景观水池7个、景观河道2处

9．雕塑十三组18个：“独立民主、解放建设”主题雕塑、“无名烈士”、“少年英雄”、“且为忠魂舞”、“五卅惨案”、“四·一 二殉难者”、“龙华烈士殉难地”、“万众一心”、“解放上海”、地下通道入口浮雕、纪念堂浮雕、存放楼铜雕、纪念地铜雕

10．碑林区：碑亭2个，碑廊2个，卧碑14块

11．公共厕所：1号门、2号门、3号门、4号门、碑林区、1号楼

12．牌楼、门楼、汉白玉花环、花岗岩花盆：1号门牌楼、4号门门楼、纪念堂汉白玉花环、1号门广场花岗石花盆。

13．纪念碑、纪念墙、泰山石、就义坑、制诗亭、茅草亭

14．墓碑：无名烈士墓区、烈士墓区

15．围墙：园区铁栏杆、不锈钢围栏扶手

16．烧水间：纪念馆、遗址区、新大楼、2号门、存放楼

17．纪检展厅、国防教育展厅

18．多媒体服务中心展厅区域

19．新大楼办公公用区域、会议室、值班室、盥洗室

20．多功能报告厅、贵宾室、盥洗室

21．职工文体中心、阅览室、盥洗室

22．警示教育基地展厅

三、工作标准

（一）环境卫生与保洁管理

建立管理制度并落实保洁标准化保养措施，设立专项管理团队负责检查落实监督，使整体保洁服务满意率达到龙陵ISO标准化管理要求，确保龙陵全国文明单位、上海市文明单位、国家一级博物馆、国家4A级旅游景区、上海市健康示范单位的环境卫生面貌。

具体区域标准要求如下：

1．园区外环境：由保洁人员负责清扫，做到无生活垃圾、无污水污渍、无杂乱堆积物，镜面大理石洁净光亮，垃圾箱、指示牌及时清理，外观洁净、无污迹、无积灰。

2．及时清除地面杂物、积水、落叶，保持地面洁净；定期清洗保养花岗石地面，保持石材的本色。

3．每日清洁垃圾箱、指示牌、宣传栏、路灯灯杆、音箱、旗杆、栏杆、围墙，保持洁净。

4．每日揩擦水池沿口、花坛沿口的镜面大理石，保持光亮洁净。

5．每日揩擦纪念碑、碑林卧碑、碑亭、碑廊、墓碑等镜面花岗石，保持光亮洁净。

6．定期清洗景观水池，保持水体基本清洁、无异味、无漂浮物，池壁无大量青苔等污垢；河道水面无生活垃圾漂浮物，定期清除水草及树叶，定期清洗河道侧石，保持洁净。定期对排水明沟进行清扫，保持畅通。

7．及时清扫草地、道路上的落叶，定期清理绿化带中的落叶，目视绿化带内无杂物，保持绿化环境整齐、优美。

8．定期冲洗雕塑、石质花盆、花环，保持材质原貌。

9．每日清洁展厅，保持地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌，序厅地板定期上蜡保养；展板、墙面干净无浮灰，地面无脚印，展柜无手印，始终保持光亮洁净；门框、窗框、窗台、指示牌无灰尘、无污渍，门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件、装饰件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；开关、插座、配电箱、空调风口表面无积尘、无明显污迹；进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物叶面基本无积尘。

10．接待室、贵宾室地面、墙面干净，无灰尘、污渍；目视天花板、风口无灰尘、污渍；地毯、沙发定期保养，保持洁净；桌椅干净，物品摆放整齐、有序，随时备好茶水，保持洁净。茶水间物品摆放整齐，操作台、消毒柜、清洗池干净、整洁。

11．楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，墙面、天花板无积尘、蛛网。定期对电梯、铜质扶手等金属设施、设备表面使用专用保洁剂进行防锈处理，保持光亮洁净。电梯及电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，定期消毒，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，镜面干净透亮，不锈钢光亮洁净。

12．室内垃圾实行袋装化，在公共部位指定位置设立公共分类垃圾箱，由保洁人员及时清理，做好垃圾分类工作。及时更换垃圾袋，每日清洁垃圾箱，桶身表面无污渍干净、整齐；垃圾量不超过2／3，内胆定期清洁、消毒，保持洁净、无异味。

13．纪念馆底层白玻璃、纪念堂、接待室玻璃门窗定期清洗，保持洁净透亮。

14．盥洗室保洁要求：坐（小）便器内部无污渍、积垢、异物；外部、水箱外部无灰尘、污渍、污垢、水渍、水印，釉面色泽光亮；坐便器上盖板、坐板无水迹；坐便器上下水通畅、无阻碍；小便器接尿斗外沿下方无尿渍、污垢；洗脸盆、台面、镜面无灰尘、污渍、污垢、水迹；脸盆、水龙头釉面色泽光亮，洗脸盆上下水及溢水口通畅，无阻碍；地面无灰尘、污渍、污垢、水渍，釉面色泽光亮，无损伤；墙面釉面砖色泽光亮、无损伤；墙角、坐便器后侧、坐便器隔屏板下无清洁死角，保持洁净；门、门套、坐便器隔屏板门表面无灰尘、污渍、污垢、水渍、水印，表面涂料色泽光亮；门与门套，隔屏板与隔屏板门之间的连接铰链及缝隙间无积灰、污渍污垢，及时更换垃圾袋、补充洗手液、卷筒纸，保持空气清新无异味。

15．开水间地面基本干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，各种物品表面干净无渍，室内无明显异味。

16．消防栓、消防箱等公共消防设施保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面无积尘、无污迹。

17．定期、定点使用杀虫害药剂进行环保消杀工作。按时清运、处理垃圾、定时冲洗垃圾堆放区域的墙壁及地面，定期进行灭虫、消毒。协助环卫做好园区垃圾、粪便清运工作。

18．烈士纪念堂安放厅、老干部骨灰存放楼每年深度保洁一次，确保柜顶、橱柜外侧表面无积灰、无污渍。

19．遗址区牢房室内区域地面无杂物，及时清理枯叶，展示区域展品无积灰、污迹；门窗无积灰，玻璃透亮；展品保持原貌。

20．保洁人员工具间、休息室整洁，物品摆放有序，电器使用安全规范。

21．做好对公共区域、重点部位的清洁和消毒。严格按照消毒液的配比，做好每天重要部位以及进出人员经常接触的物体表面的循环清洁消毒工作，建立清洁消毒和巡视检查记录。

（二）重大活动服务保障

1．按活动路线足额配置保洁人员，增配机动力量，确保活动时间始终在岗服务。

2．按活动要求调整保洁人员到岗时间，确保活动开始前半小时完成全面清洁工作，随即转入保持待命状态。

3．主活动区域以及途径路线清洁标准为：尽量还原和保持材质的本来面目，清除一切外来附着物，使建筑、陈展、设施展现最初始的鲜亮状态。

4．活动现场服务人员统一着装，佩戴标识，工具使用操作规范、摆放隐蔽，完成任务迅速高效，退出现场礼貌有序，保持清洁见缝插针，将现场乱入影响降至最低。

5．活动前后配合保障：服从活动总体安排，提供必要的设施、人员保障，活动前以呈现最佳状态为目标，活动后以恢复龙陵原貌为标准。

6．提前做好人员、物资应急准备，随时应对突发状况和突击任务。

（三）会务总机服务

L．为各类会议提供场地保洁服务：会前布置清洁会场，会后及时清理，保持室内整洁、有序、空气清新。

2．会议期间提供茶水供应及相关服务，礼仪接待周到、规范，严守会议机密。

3．了解、掌握电话总机服务的主要职能，熟悉服务中常见问题的处理，严守话务机密。

（四）报刊收发服务

1．每个工作日派送报刊、杂志、信函至相关部门，做到及时、准确、有记录。

2．做好园部值班期间值班室的日常保洁、被褥床单的清洗更换服务。

四、管理要求

制度化管理，工作人员行为举止、操作流程、工具摆放使用规范；劳动防护、设施、设备操作安全措施明确；用工合法合规，岗位配置足额，确保队伍稳定，不得违反劳动法相关用工规定。符合龙陵ISO标准化管理要求。

（一）岗位素质要求：

严格履行考勤制度，着装标识统一规范，语言举止文明得体，安全措施落实到位。

（二）岗位配置要求：

龙陵公共区域保洁人员岗位设置表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 服务范围 | 配置 | 岗位工作时间 |
| 管理人员 | 1 | 保洁主管（做五休二） | 1 | 每周做五休二，每天8小时 |
| 2 | 保洁领班（做五休二） | 1 | 每周做五休二，每天8小时 |
| 纪念馆组 | 3 | 二楼序厅、第一部分厅 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 4 | 二楼第二、三部分厅 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 5 | 二楼盥洗室、1-2楼通道、电梯 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 6 | 一楼第三、四部分厅 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 7 | 一楼第五部分厅、红色讲堂 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 8 | 一楼盥洗室、休闲区、序厅扶梯 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 9 | 一楼第六部分厅、尾厅 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 10 | 一楼出口盥洗室、出口区域、工作门通道 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 11 | 组长（做五休二） | 1 | 每周做五休二，每天8小时 |
| 东块组 | 12 | 遗址区展厅、牢房室内外、囚车 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 13 | 忠魂舞广场、草坪、碑林主干道 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 14 | 北竹林小道、北花坛、北长板、喷水池 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 15 | 南竹林小道、南花坛、南长板、西南廊亭 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 16 | 遗址区室外、初心大道、4号门区域 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 17 | 初心大道、胜利广场、纪念园、制诗亭、休息亭 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 18 | 就义地、河道、石桥 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 19 | 5号门广场、5号门接待室 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 20 | 碑林区、纪念地鸟粪擦拭 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 21 | 2号楼、公厕 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 22 | 组长（做五休二） | 1 | 每周做五休二，每天8小时 |
| 南块组 | 23 | 外广场、内广场 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 24 | 香樟林、主甬道及周边草坪 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 25 | 青少年广场、东环路 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 26 | 解放上海广场、西环路 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 27 | 荷花池周边、围墙、志愿者岗亭 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 28 | 多媒体服务中心、接待中心卫生间 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 29 | 组长（做五休二） | 1 | 每周做五休二，每天8小时 |
| 西块组 | 30 | 长明火广场、纪念馆四周 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 31 | 新大楼、东环路 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 32 | 纪念堂周边、西环路 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 33 | 东、西烈士墓区 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 34 | 存放楼--新大楼通道、2--3号门通道、围墙 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 35 | 垃圾收集点、垃圾棚 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 36 | 存放楼（室内外）、厕所（做五休二） | 1 | 每周做五休二，每天8小时 |
| 37 | 存放楼（室内外）、厕所（做五休二） | 1 | 每周做五休二，每天8小时 |
| 38 | 纪念堂（室内）（做五休二） | 1 | 每周做五休二，每天8小时 |
| 39 | 纪检展厅、国防教育展厅（室内）（做六休一） | 1 | 每周做六休一，每天8小时 |
| 40 | 组长（做五休二） | 1 | 每周做五休二，每天8小时 |
| 平台组 | 41 | 纪念馆平台、台阶、两侧坡道 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 42 | 纪念碑平台、喷水池、跌落水池 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 43 | 2号门广场、西斜坡 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 44 | 西环路、西侧雕塑广场 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 45 | 主题雕塑广场、东环路、东台阶 | 1 | 365天，每天8小时 |
| 46 | 组长（做五休二） | 1 | 每周做五休二，每天8小时 |
| 公厕 | 47 | 1号门公厕、入口道路 | 1 | 365天，每天9小时 |
| 48 | 2号门公厕及停车场 | 1 | 365天，每天9小时 |
| 49 | 3号门公厕及停车场 | 1 | 365天，每天9小时 |
| 50 | 4号门公厕、四.一二广场 | 1 | 365天，每天9小时 |
| 51 | 碑林公厕及周边区域 | 1 | 365天，每天9小时 |
| 机动组 | 52 | 建筑设施清洗、送水（工作日） | 1 | 工作日，每天8小时 |
| 53 | 建筑设施清洗、送水（工作日） | 1 | 工作日，每天8小时 |
| 54 | 建筑设施清洗、送水（工作日） | 1 | 工作日，每天8小时 |
| 55 | 建筑设施清洗、送水（工作日） | 1 | 工作日，每天8小时 |
| 56 | 垃圾驳运、河道清捞（工作日） | 1 | 工作日，每天8小时 |
| 57 | 组长（工作日） | 1 | 工作日，每天8小时 |
| **合计** | 以上57个岗位所需工时合计为154009个小时。 |

龙陵办公区域保洁人员岗位设置表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 服务区域 | 配置 | 岗位工作时间 |
| 1 | 纪念馆三楼办公区保洁 | 1 | 工作日，每天8小时 |
| 2 | 纪念馆四楼办公区保洁 | 1 |
| 3 | 新大楼办公区保洁 | 1 |
| 4 | 多功能厅、英雄讲习所保洁 | 1 |
| 5 | 职工文体中心保洁 | 1 | 每周做五休二，每天8小时 |
| 6 | 会务服务、报刊发放服务 | 1 | 工作日，每天8小时 |
| 7 | 会务服务、报刊发放服务 | 1 |
| 8 | 会务服务、报刊发放服务 | 1 |
| 9 | 会务服务、总机服务、值班室服务 | 1 |
| 10 | 总机服务、值班室服务 | 1 | 每周做五休二，每天8小时 |
| **合计** | 以上10个岗位所需工时合计为20176个小时。 |

警示教育基地保洁人员岗位设置表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 服务区域 | 配置 | 岗位工作时间 |
| 1 | 警示教育基地保洁 | 1 | 工作日，每天8小时 |
| **合计** | 以上1个岗位所需工时合计为2000个小时。 |

备注：工作日是指每周做五休二，并剔除11个国家法定节假日。

**本项目服务岗位设置不少于68个，服务工时不少于176185个小时。**

1．若工作内容发生变化，可根据龙陵要求对岗位服务内容和时长进行调整。

2．保洁人员身心健康，五官端正，团队融合度好，主动服务意识强，接受过上岗培训，无不良记录。

3．注重人文关怀，推进和谐团队建设，增强团队的凝聚力，保持保洁人员队伍的稳定。

4．每月一次对保洁人员进行培训，内容应包括职业道德、行为规范、操作技能、清洁消毒、安全生产等，并做好相关记录等工作。对关键岗位、技术岗位的保洁人员培训后才能上岗。

5．充分听取龙陵意见和建议，建立科学的激励机制，鼓励、奖励优秀保洁人员，调动全体保洁人员的积极性、主动性。

6．保证从事本服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质要求。保洁主管和项目主要管理人员具有大专学历、5年以上保洁服务管理经验的优先考虑。

7．如需调整管理人员及技术骨干，应事先通报龙陵，并得到龙陵认可。对龙陵提出认为不适合的保洁人员，应及时作出相应调整、更换。

（三）保洁用具、清洁材料等耗材配置要求

1．保洁用具、清洁材料由投标公司提供，内容包括但不限于浴厕清洁剂、油污清洗剂、面砖清洗剂、砂浆清洗剂、静电水、面蜡、封底蜡、抛光修补蜡、除胶剂、不锈钢光亮剂、洗衣粉、洗手液、消毒片、香罐、蚊香、檀香、喷灌杀虫剂、便池香片、除臭香球、竹扫帚、扫帚畚箕、全棉吸水拖把、拖把粗绳、海绵推水地刮、便刷、长柄地刷、漆刷、百洁刷片、百洁布、毛巾抹布、塑料桶、除尘掸、毛套、云石刀片、袖珍刀片、卷筒纸、擦手纸、草纸、面巾纸、坐垫纸、酒精湿巾纸、垃圾桶、垃圾袋、地垫、电池、喷香机、给皂机、喷雾器、卷纸盒、除蚊药剂等，以及纪念馆等区域鼠害防治。每月或每季度根据龙陵的要求进行保洁用具、清洁材料的采购，须确保产品质量合格，型号、规格能满足正常使用的需求。保洁用具、清洁材料的采购、管理工作，需事先要得到龙陵的认可，并做好台账登记工作。保洁用具、清洁材料等耗材全年费用参考报价12.9006万元。

2．投标公司需落实保洁用具、清洁材料的安全使用培训和监管，清洁剂使用落实先试后用的原则，控制使用量，有效避免物损事件。

3．保洁人员的工作制服、劳防用品等物品由投标公司负责提供。

（四）清洁设备配置要求

根据龙陵道路、平台地坪、踏步、墙面材质保洁、保养需求，以及纪念馆大理石、花岗石、塑胶地面保养，地垫、地毯等保养需求，水池、雕塑清洗等需求，配置高压水枪、地毯清洗机、多功能洗地机、高速抛光机、擦地机、吸尘吸水两用机、吸尘器、升降机、吹干机、垃圾清运车等相关清洁设备，由龙陵提供，投标公司负责安全使用。

其他设备投标公司可根据需求自行配置，并做好日常保养，操作规程安全有效，确保使用正常，无安全隐患。

（五）规范管理制度要求

管理工作有章可循，考核有据可查。投标公司需建立和执行以下管理制度：工作人员行为规范及奖惩制度、员工培训制度、工作质量标准、工休时间规定、安全操作规程、物料领用制度、设备使用保养制度、劳动防护及工伤处理制度、重大活动工作预案等。

（六）安全管理措施要求

加强安全教育，落实安全操作规程，完善劳动防护、防暑降温条件，防范安全事故的发生；制定休息室安全用电措施，确保冷藏、加热设备性能完好，保证员工用餐安全。

（七）保密制度管理要求

保守龙陵秘密，维护龙陵权益。不准在私人交往和通信中泄露龙陵秘密，不准在公共场合谈论龙陵秘密，在正常的工作交往中注意保守龙陵秘密。

五、考核要求

（一）考核依据

保洁服务合同，招标文件所委托的岗位设置、岗位工时、服务范围、工作标准和管理要求，投标文件。

（二）考核组织实施

由龙陵组织实施考核，采取现场检查和台账检查。通过深入服务现场，查验现场服务，以及查阅各类运行台账记录，依据考核评分表逐项打分。每天现场检查，每月进行督导，每季度进行考核。

（三）考核奖惩

1．季度考核，评分在70分及以上，为考核合格；根据合同龙陵全额支付该季度服务费。

2．季度考核，评分在60分（含60分）至69分区间，为基本合格；龙陵将给予书面警告，并依据服务整体评价，酌情扣除该季度部分服务费用。

3．季度考核，评分在60分以下，为不合格；龙陵将依据合同约定，有权单方解除合同。

4．保洁服务期间出现下列情况的，龙陵有权单方解除合同，并要求中标方赔偿对应损失的违约金。

（1）服务内容未达到合同及投标文件约定的。

（2）服务标准未达到合同及投标文件承诺的。

（3）游客、职工对保洁服务的满意率低于75%的。

（4）因中标方过错，造成龙陵巨大损失的。

（5）发生严重影响、妨碍龙陵正常工作秩序的。

（四）考核评分表

考核评分表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核评分日期 |  | 督导检查人员 |  |
| 外包服务单位 |  |
| 类别 | 考核内容 | 规定分值 | 评分标准 | 考核评分 |
| 保洁服务质量（80） | 现场保洁服务质量抽样检查情况 | 80 | 1）抽样检查，每发生一处，轻微不合格扣0.25分，严重不合格扣1分。2）投诉情况属实扣2分。 |  |
| 综合管理情况（10） | 建立健全管理制度和岗位职责。 | 3 | 抽样检查，每发生一处不符合扣1分 |  |
| 员工考勤、现场自查、清洁消毒记录、培训记录等资料齐全，查阅方便。 | 4 | 抽样检查，每发生一处不符合扣1分 |  |
| 加强安全教育，落实安全操作规程，完善劳动防护、防暑降温条件。 | 3 | 抽样检查，每发生一处不符合扣1分 |  |
| 基本行为规范（10） | 按照岗位要求，着装标识统一，仪容端庄，仪表规范。 | 2 | 抽样检查，每发生一处，轻微不符合扣0.5，严重不符合扣1分 |  |
| 工作期间微笑服务，文明用语，礼貌待人。 | 2 | 抽样检查，每发生一处，轻微不符合扣0.5，严重不符合扣1分 |  |
| 遵守规章制度，落实环境消毒要求，有情况及时报备。 | 2 | 抽样检查，每发生一处不符合扣1分 |  |
| 遵守保密规定，不翻看、传播任何资料和文件。 | 2 | 一经反映查实，违反本规定，该项不得分 |  |
| 工具间摆放整齐，整洁有序。 | 2 | 抽样检查，每发生一处，轻微不符合扣0.5，严重不符合扣1分 |  |
| 总分 | 100 |  |  |
| 考核结果 | 总分值为100分，考核评分在90分及以上，考核评价为优秀；考核评分在70分（含70分）至89分区间，考核评价为合格；考核评分在60分（含60分）至69分区间，考核评价为基本合格；考核评分60分以下，考核评价为不合格。 |  |

外包方签字： 考核人员签字：