上海市体育场馆设施管理中心

物业管理服务招标需求

 一、基本概况

 上海市体育场馆设施管理中心成立于2018年11月，按照2024年物业管理服务预算，拟为自营场馆采购物业管理服务，最高限价为520万元，具体情况如下：

1.原田林体育俱乐部位于徐汇区钦州路728号，占地面积10025平方米，建筑面积7518平方米，其中，带电梯3层综合楼1栋，建筑面积7293平方米，1层乒乓球房1栋，建筑面积225平方米。拥有4片室外灯光网球场、保龄球馆（4根球道）、乒乓球房、多功能训练房、室内游泳池（15\*10米）、各类规格会议厅。

院区车辆出入口1个，人行出入口1个。

2.原康东网球馆位于徐汇区浦北路270号，占地面积约12000平方米，建筑面积7971平方米，拥有4片室外灯光网球场、3片室内红土网球场。

院区车辆出入口1个，人行出入口1个。

3.原体育宫位于普陀区1850号，占地面积为56141平方米，主体建筑为两层结构羽毛球馆，建筑面积为12509平方米；2层办公楼2栋，总建筑面积1500平方米。其余为乒乓球房、保龄球馆、武术房、举重房、网球场。

院区车辆出入口1个，人行出入口1个。

4.原中原体育场（总部）位于杨浦区开鲁路518号，占地面积6246平方米，建筑面积5402平方米，其中，不带电梯3层综合楼1栋，办公区域建筑面积1000平方米，拥有2片室外灯光网球场、乒乓球房、室内游泳池（25\*16米）。

院区车辆出入口1个，人行出入口1个。

5.原中原体育场（分部）位于杨浦区包头路380号，占地面积10453平方米，建筑面积5849平方米，拥有羽毛球馆、健身房、足球场、篮球场。

院区车辆出入口1个，人行出入口2个。

6.业主方在钦州路728号提供物业管理用房面积30平方米，其中办公房 1 间；工作间2间。

二、服务公司能力要求

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。

 **三**、**管理要求**

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**.**项目经理应加强与业主方沟通，如协商同意，可决定为业主方提供力所能及的附加服务，费用另结。

3**.**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。

4、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。

5.执行重大事项报告制度，遇到险情和重大事故，或对违规行为劝阻无效时，及时通知业主方。

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）告知相关注意事项；

（3）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。

 7**.**合同期间岗位应满员，同时，必须严格遵守招标方的工作要求和保密制度。服务人员须穿着统一的工作服，保持工作服干净整齐，配备基本的安保及保洁设施设备等。

 8**.**对于招标单位提供的工器具，物业管理单位及其员工应爱惜并妥善保管，如有人为损坏和丢失，应负责赔偿。

 9**.**正常服务时间为保安岗24小时，保洁岗8-14小时，每周7天均需提供服务，人员轮休排班。

 10**.**项目服务团队具备《一级保安员》证书的工作人员不少于3人、具备《二级保安员》证书的工作人员不少于4人、具备《三级保安员》证书的工作人员不少于6人的优先考虑。

 11**.**中标物业服务单位正式履约合同义务前，应与当前物业服务公司做好交接工作，包括但不限于接管验收管理、用户进驻管理、消防安全管理。

 12、项目服务期：本项目物业服务期限自合同签订之日起，期限三年，采取一次招标三年沿用、分三个年度分别签订合同的方式实施。合同履行期间如发现中标物业服务单位无法满足招标单位要求，招标单位有权终止服务合同，2次考核不合格的，招标单位有权终止服务合同。

**四、配置要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **岗位人员（最低要求）** | **备注** |
| 1 | 安保负责人（项目经理） | 1人 | 50岁以下，全日制大专以上，一级保安员（一级保卫师），持有4级消控证，退役军人优先。 |
| 2 | 保洁负责人 | 1人 | 中专及以上，有健康证，45岁以下者优先。 |
| 3 | 安保人员 | **48** | 田林体育俱乐部10人 | 1、高中学历及以上；2、所有人员须持有保安员上岗证；3、持有4级及以上消防设施操作证者，不少于40人（5处场馆监控岗位持证人员分别不少于8人）；4、50岁以下者不少于40人；5．需配备3名安保队长。6. 由于场馆开放全年无休，随时按照招标单位开放时间、赛事要求提供人员及服务，无法事先框定安保岗位配置，按招标单位实际需求调整。 |
| 康东网球馆8人 |
| 体育宫10人 |
| 中原体育场总部8人 |
| 中原体育场分部12人 |
| 4 | 保洁人员 | **16** | 田林体育俱乐部4人 | 1、初中及以上。2、具有健康证。3、55岁以下者。 |
| 康东网球馆4人 |
| 体育宫4人 |
| 中原体育场总部2人 |
| 中原体育场分部2人 |
|  | **合计** | **66** |  |

**五、具体要求**

（**一）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**.**全天候负责田林体育俱乐部，康东网球馆，上海市体育宫、中原体育场总部和分部区域内正门、边门、区域通道、围墙、办公区域、公共走道交通，执行24小时保安、巡逻、值勤。

2**.**办公楼（区域）来人来访人员通报、登记、证件检查等。

 3**.**积极配合公安部门工作，完善监控室管理制度。

 4**.**定期对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查。

 5**.**保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带、设备用房和各办公楼的各楼层。

 6**.**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，处理各种突发事件。

 7.坚决制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

 8.定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备。

 9.建筑物内严禁焚烧物品。建筑物内的走道、楼梯、出口等部位，保持畅通，严禁堆放物品。

 10**.**保安人员上班时着统一的制服。

 11.消控室管理规定

 （1）消控室实行每日24小时人员值班、监控。

 （2）控制非必要人员进入中控室。

 （3）保证控制柜、显示屏、信号灯、控制线路等的运作始终处于良好状态，各类操作按钮、手柄在自动位置。

 （4）每班检查一次各类信号是否正常并做记录。

 （5）出现报警信号后，立即赶到事发现场进行处理。

 （6）消控室的清洁由值班人员负责。

 服务标准：建立办公楼传达、保安、公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公楼（区域）安全和正常的工作环境，严格证件登记，杜绝闲杂人员进入办公楼（区域）。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。对各场馆安全状况进行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通知相关负责人员并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。根据采购方安全管理规定对重点、要害部位进行巡逻，发现违法违章行为应及时制止。

**（二）保洁管理要求和服务标准**

按照场馆中心保洁管理规范制度及操作手册，建立环境保洁作业程序，做好保洁、垃圾存放、清运以及防疫消毒工作，确保室内外整体整洁。提供赛事活动期间整体环境保障。按照上海市物业管理优秀大厦相关标准和有关保洁管理服务目标要求执行。

 1**.**室内公共区域:范围主要如下（包括但不限于）：洗手间、公共大厅、公共走廊通道、电梯厅、电梯桥厢、楼梯间、更衣室、场馆座椅清洁等。

（1）地面保洁维护：工作时段定时循环保洁,非工作时段定期进行维护（包括石材上蜡保护、地毯清洗等）；地面处理定期上光打蜡，保持材质表面光亮整洁；各楼内公共区域无随意堆放杂物和占用公共场所现象，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。

 （2）对人员出人频繁之地，进行不间断的走动保洁。

 （3）墙面清洁：定期循环进行，保持无污渍；大厅设专人巡回保洁，玻璃门窗保持光亮，无明显印渍。

（4）电梯桥厢保洁：工作时段定时循环保洁。

（5）楼（区域）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果皮箱，工作时段定时循环清理，非工作时段逐个内外进行保洁。

（6）清洗及保洁各楼层的洗手间，每天不少于2次，更换卫生纸、洗手液、洁瓷精。抹净各类洁具等工作。洗手间整洁无异味。

（7）室外场地保洁：至少每月冲洗场地一次。

（8）场馆座椅保洁：赛事和各项活动前进行清洁处理，保证表面整洁、无垃圾，赛事期间定时循环保洁；非赛事和活动期间保洁每月不少于1次。

（9）照明设施定期擦拭，保持明亮、整洁、无灰尘。保持栏杆、扶手的清洁、光亮。

（10）灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂、灭白蚁达到全国爱卫生委员会及上海市爱卫生委员会规定的标准；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。

 2.室内非公共区域:范围主要包括办公用房、会议室、贵宾室、功能用房等。

（1）办公用房保洁：每天上班前完成基本清洁；工作时进行巡视保洁。

（2）会议室、贵宾室保洁：无论是否有会议或接待任务，做好每日、每周、每月的定期计划卫生工作；会议或接待前完成指定房间的环境布置。会议或接待进行时随时与服务人员保持联系，保证现场和公共区域的清洁卫生。

（3）功能用房保洁：功能用房不启用时，每周进行一次基本保洁；功能用房启用前完成房间的环境布置；功能用房使用期间按办公用房标准完成保洁工作。

（4）部分保洁人员兼做其他工作，由业主方事先提出具体要求并在业主方指导下进行。

（5）物业服务方所需的低值易耗品如擦手纸、卫生纸、洗手液等的采购及仓库保管由中心管理，所需材料领用需向业主方及时申领，并履行场馆中心有关仓库及采购管理等各项制度。

 3.室外区域:范围主要如下（包括但不限于）：建筑外墙、天沟、屋面、户外阳台、道路、广场、停车区、建筑连廊、绿化区域、垃圾房等。

（1）各楼外墙面与屋面、天沟等区域保洁：每年进行四次3米以上清洁（注：负责指导、管理进入相关区域作业的单位或者操作人员，对工作中发生的问题负一切责任）。

（2）地面、台阶保洁：工作时段循环进行，每月循环冲洗一遍，每半年循环磨洗一遍。

（3）各类地面设施设备表面保洁：每周一次循环清洁。

（4）垃圾箱清理：工作时段定时循环清理；非工作时段逐个内外进行保洁。

（5）配合垃圾清运及垃圾房保洁：配合环卫清运垃圾后，定时清洁、消毒，每日清洁二遍，消毒一遍。垃圾的清运应确保定时、定点在指定区域集中收集，按照垃圾分类相关规定，做好垃圾分类工作，全部袋装化处理并制定严格的垃圾清运时间表。应确保在每日正常工作时间开始之前清运完毕一次。所有垃圾集中收集完毕后必须捆扎牢固，严禁跑、滴、漏。严禁在上下班高峰时间，就餐时间集中清运、装卸垃圾。对垃圾的集中处理应符合国家及地方法律法规规定。

（6）根据上海市垃圾分类条例，做好垃圾全程分类工作，并有义务指导管理区域内员工做好日常垃圾分类工作，在管理区域配备足量垃圾分类专用分类运输设备。

（7）地面雨排水沟保洁：非工作时段每月一次清洗保洁；春夏秋季定期用药灭虫，每季度安排灭鼠。防汛防台期间，增加作业频次；作业区域地面保持清洁，做到无污迹、无积水。

 4**.**完成业主方临时交办的各项任务。

服务标准：建立物业环境管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率100%。具体区域标准要求如下：

 外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。

 绿化带及水池绿地内无杂物，花台表面干净无污渍，水池内水质清澈，池内无漂浮物，池壁无青苔等污垢，水池无异味。

 大厅、楼内，公共通道地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、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；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

会议室、接待室地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序。

 楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条(缝)干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。

 公共卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐。

 茶水间及清洁间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序，

室内无明显异味。

电梯及电梯厅、电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽。

电器设施 灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

 垃圾桶及果皮桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹；烟灰缸内烟头不应超过3个，垃圾不应超过2／3，内胆应定期清洁、消毒。

 垃圾中转房应专人管理定时开放，袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，房内应无明显异味，垃圾日产日清。

**六、其他要求**

 1.有活动、会务等运行保障服务经验的优先，运行保障方案详尽，相关作业流程和岗位布置明确。

 2.有3年内类似项目业绩的优先考虑。

 3**.**能承诺接收业主方现有部分劳务人员。

 4**.**中标物业服务单位拟派驻场馆中心的工作人员，都必须预先书面报业主方审核同意后，再进入场馆中心工作。

 5**.**中标物业服务单位不得将物业服务再次转包给其他公司。

 6**.**中标物业服务单位应结合自身条件及业主方的规章制度制定考核指标，报由中心领导审批后生效。场馆中心根据此指标及中心管理制度对物业管理服务单位进行考核。

 7**.**中标物业服务单位根据中心的要求制定环境卫生保洁服务中涉及到的定期循环的工作的时间段划分表。

 8**.**中标物业服务单位进场后如欲更改与业主方确认的工作计划和工作安排，必须提前五个工作日书面告知业主方，在得到业主方同意后方可实施。

 9**.**清洁药剂及物品设施的管理要求：服务单位的员工应该安全、妥善存放及使用已领用的有腐蚀性的清洁用品及各类设施器具，如因此使用不当造成业主方物品设备损坏的，业主方有权要求赔偿。

 10**.**本服务需求为招标单位基本要求和实施方案，物业所需的作业器材和特种保洁清洁用具由服务商自行准备，招标单位不另外提供或支付费用。

 11**.**服务期间，如遇招标方场馆因委托运营、闭馆等原因需减少中标物业服务单位工作人员的，中标物业服务单位应配合减员，并按实结算。

**七、****经费情况说明**

服务期内因体育场馆改革、业务经营等因素及不可抗力而引起的人员数量变化、安保服务内容缩减，经业主单位审核同意后，按实结算。

**八、付款方式**

1**.**服务期内共组织4次季度考核。前3次:每完成3个月服务内容并经考核合格后，十个工作日内内支付合同金额的 20%，第4次:完成3个月服务内容并经考核合格后，十个工作日内支付合同金额的余款。

2**.**服务期间，如有因突发工作需要增加或减少工作人员，经业主单位审核后，根据保安和保洁岗位标准按实结算。

 **九、考核办法**

1. 考核依据

物业服务合同、招标文件所委托的物业管理服务范围、服务内容、服务要求（标准）和投标文件。

1. 考核评分评价

2.1 考核评分在70分（含70分）至100分区间，考核评价为合格。

2.2 考核评分在60分（含60分）至69分区间，考核评价为基本合格。

2.3 考核评分60分以下，考核评价为不合格。

3. 考核组织实施

3.1 场馆中心组织相关人员成立考核评价小组，其中用人部门不少于3人；

3.2 考核方式：采取现场检查和台账检查。考核评价小组成员通过深入服务现场，查验现场服务，以及查阅各类运行台账记录，依据物业服务质量考核评价表（详见考核评分表）逐项打分。考核评分取考核人员单独打分总和的平均值。

3.3 考核周期：每季度考核一次。

4. 考核等次

4.1 设合格、基本合格、不合格三个等级；

4.2 季度考核，评分在70分（含70分）至100分区间，为考核合格；根据合同场馆中心全额支付该季度服务费；

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

4.4季度考核，评分在60分以下，为不合格；服务期内2次不合格，场馆中心将依据合同约定，有权单方解除合同。

4.5 物业服务期间出现下列情况的，业主方有权单方解除合同，并要求中标方赔偿对应损失的违约金。

4.5.1 服务内容未达到合同及投标文件约定的；

4.5.2 服务标准未达到合同及投标文件承诺的；

4.5.3 服务对象对物业服务的满意率低于75%的；

4.5.4 物业服务人员实际到岗率低于95%的；

4.5.5 物业服务人员持证情况无法满足本项目需求；

4.5.6 未遵守保密协议，发生泄密事件；

4.5.7因中标方过错，造成采购方巨大损失的；

4.5.8 发生严重影响、妨碍采购方正常工作秩序的。

**考核评分表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **考核内容** | **规定分值** | **评分标准** | **考核人员评分** | **备注** |
| 基本行为规范50分 | 1 | 建立健全物业服务人员各项管理制度和岗位工作标准，并制定具体的修订措施和考核办法。 | 8 | 抽样检查，每发现一处不完整、不规范情况扣1分。 |  |  |
| 2 | 物业服务人员须穿着统一的工作服，并保持工作服干净整齐。 | 8 | 抽样检查，每发现一人违反规定，扣1分。 |  |  |
| 3 | 物业服务人员在服务区域做到微笑服务、文明用语、礼貌待人。 | 8 | 抽样检查，每发现一人违反规定，扣1分。 |  |  |
| 4 | 物业服务人员遵守工作间管理规定，做到物品分类定置摆放，整洁有序。 | 8 | 抽样检查，每发现一项违反规定，扣1分。 |  |  |
| 5 | 严格遵守控烟规定，不在吸烟点以外的任何场所吸烟。 | 8 | 抽样检查，每发现一人违反规定，扣1分。 |  |  |
| 6 | 严格遵守保密协议，物业人员在工作期间不翻看、不移动场馆中心任何资料和文件。 | 5 | 一经反映查实，违反本规定，该项不得分。 |  |  |
| 7 | 组织物业人员岗位培训。 | 5 | 如季度内未开展2次培训，该项不得分。 |  |  |
| 安全保卫管理25分 | 1 | 建立健全各项保安管理制度, 落实定时巡检制度并做好记录。 | 5 | 抽样检查，发现一处违反规定，该项不得分。 |  |  |
| 2 | 熟练使用安全报警、监控系统、电子巡更系统；消防控制中心24小时值班，重要区域24小时监控。 | 5 | 抽样检查，每发现一处不符合，扣1分 |  |  |
| 3 | 安保服务人员持证上岗，落实安保24小时值班制度，加强对重点部位区域巡检，坚持每2小时巡查一次，且夜间增加巡检频次。 | 3 | 抽样检查，每发现一处不符合，扣1分 |  |  |
| 4 | 落实防疫防控要求，加强当事人及外来人员的进出管理，采用健康码或场所码进，并做好登记，定时巡视检查，做到无重大安全隐患。 | 3 | 抽样检查，每发现一处不符合，扣0.5分 |  |  |
| 5 | 消防管理人员掌握消防设备设施的使用方法并能及时处理各种问题, 认真进行火灾安全隐患排查。 | 3 | 抽样检查，每发现一处安全隐患扣0.5分 |  |  |
| 6 | 明确各条线应急预案，突发事故应急处理应急事件有记录、有总结。应急预案及时更新发布，标明联络点、负责人及联系电话。 | 3 | 未建立明确的应急预案，该项不得分，每发生一次，扣1分。信息不全扣1分。 |  |  |
| 7 | 严格执行交接班制度，落实24小时值班。 | 3 | 现场抽查值班人员是否在岗、交接班是否落实，记录是否详实。每发现一项不符合规定，扣0.5分 |  |  |
| 保洁管理25分 | 1 | 公共区域、办公区域角落无垃圾和蜘蛛网，玻璃门及窗户清洁，无灰尘、污渍、手印等；室外地面无明显积尘、污渍、烟蒂、垃圾；地毯无积尘，室内楼道楼梯、天花板、墙面地面无垃圾、积灰，栏杆、椅子、灯座等光亮整洁。 | 5 | 抽样检查，每发现一处不符合，扣0.5分 |  |  |
| 2 | 卫生间空气流通，无异味；金属器具光亮无锈斑、污渍、浮尘；盥洗台面干净整洁、无水渍；镜面无灰尘、污痕、水痕、手印等；卫生洁具清洁，定期消毒，且有记录；卫生用保障齐全，按时补给卫生用品。 | 5 | 抽样检查，每发现一处不符合，扣0.5分 |  |  |
| 3 | 环卫设施齐备，容器分类清晰，放置整齐，四周无散落垃圾，无异味；垃圾中转环境卫生符合规定要求。 | 5 | 抽样检查，每发现一处不符合，扣0.5分 |  |  |
| 4 | 严格执行垃圾分类的要求，分类摆放，分类回收，分类运输。垃圾日产日清，定期对垃圾堆放处进行卫生消毒灭杀虫害并记录。 | 5 | 抽样检查，每发现一处不符合，扣0.5分 |  |  |
| 5 | 提供赛事活动期间整体环境保障。 | 5 | 未按要求，每次扣0.5分 |  |  |