

# 2026年静安区公园绿地保安保洁项目

本项目供应商中标包件数上限2个

分4个包件：

包件1：苏河贯通绿地保安

采购编号：0626-00005523

采购金额：3166200.00元；

本包件仅面向中小企业供应商采购

包件2：中环永和 白遗桥99广中静安体育公园（含地下车库）保安保洁、大宁四方公园保安

采购编号：0626-00005524、0626-00005525

采购金额：9511800.00元（其中0626-00005524中环永和 白遗桥99广中静安体育公园（含地下车库）保安保洁 8836800.00元；0626-00005525大宁四方公园保安675000.00元。）

本包件仅面向中小企业供应商采购

包件3：静安公园等九个公园保安

采购编号：0626-00005526

采购金额：9315000.00元

本包件仅面向中小企业供应商采购

包件4：闸北公园等八个公园保安

采购编号：0626-00005527

采购金额：8532000.00元

本包件仅面向中小企业供应商采购

包件1

苏河贯通绿地保安采购需求

一、项目简介

本项目为静安区绿化管理中心管理的苏河贯通沿线绿地保安（详见附件），以包工包料的形式提供保安服务。

服务期限：自合同签订之日起一年服务期

采购编号：0626-00005523

预算金额：3166200.00元

支付方式：按季度支付

投标单位提供的保安服务除应达到上海市保安服务行业对保安服务的规范、要求外，还应满足《上海市绿化条例》、《上海市公园管理条例》等有关规定的要求，同时还应根据蝴蝶湾公园、口袋公园、公共绿地、社会绿地、行道树的不同类型、不同特点的保安服务需求，及时发现和消除各类安全隐患。

本次招标保安设岗数，汇总如下：

序号	地点	设岗数
1	项目负责人	1
2	保安队长（白班）	1
3	保安（白班）	19
4	保安队长（夜班）	1
5	保安（夜班）	13
合计		35

注：1、白班工作时间 8:00-20:00，夜班工作时间 20:00-8:00，投标人应合理配置团队服务人数，确保达到岗位配置要求，建议服务团队

人数不少于 68 人，同时承诺所有服务人员劳动时间符合国家和上海市有关用工法规和政策规定的规定。

2、投标人需承诺，若中标，为项目所有团队服务人员投保足够份额的雇主责任险、公众责任险等。

## 二、招标要求

### （一）投标单位要求

1、具有公安部门颁发的《保安服务许可证》，如外省、市保安公司需在上海市公安部门备案。

2、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商及《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。

3、未被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

4、投标单位应具备近 3 年同类项目管理经验（如：大型公共设施、公共场所、公园项目等），提供近三年类似规模同类项目业绩（以中标通知书或合同为准）。

5、投标单位需承诺中标后在本市设立固定的经营场所和管理、服务人员。

6、本项目专门面向中、小、微型企业供应商采购，投标企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。

7、本项目不接受联合体投标。

8、投标单位符合以下条件的优先：

（1）投标单位具备《质量管理体系认证书》、《职业健康安全管理体系认证书》、《环境管理体系认证证书》；

（2）投标单位具备企业信用 AAA 级诚信经营示范单位证书；

(3) 投标单位具备信用评价 AAA 级信用企业证书；

(4) 投标单位为国家税务总局上海市税务局或省级及以上税务部门公布的纳税信用 A 级纳税人。

(5) 获上海市或省级及以上文明单位、行业 5 星企业等荣誉的优先。

## (二) 人员要求

1、保安人员必须持有相关保安资格证书并持证上岗。投标单位在签约时必须提供所有保安员的上岗证复印件，消控室工作的保安员需提供四级消防资格证书。

2、保安人员男性年龄须在 20-60 周岁之间，女性年龄须在 20-55 周岁之间，身体健康，精神面貌良好。

3、中标单位需承诺所有现场保安人员均无任何违法犯罪行为，且必须对每位员工进行政审，提供无犯罪记录证明文件。在入场前中标单位应将员工相关信息资料交招标单位备案。

4、投标单位应明确一名项目负责人总负责本次招标范围内所有驻点的公园保安工作，与采购单位保持对接。投标时需提供相应的资格证书、荣誉证书和工作经历、近三个月社保缴纳记录等证明材料。项目负责人具备以下条件：

(1) 持一级保安师证书；

(2) 提供近三个月中任意一个月的单位社保缴纳证明；

(3) 提供无罪犯罪记录证明；

(4) 提供五年以上公共场所安保项目负责人的工作经验证明；

(5) 提供相关荣誉奖状证明；

(6) 退伍军人优先，需提供相关证明。

## (三) 器材要求

1、服务管理操作中所有易耗品的费用：如电筒灯泡、电池、对

讲机电池板、员工证件制作及日常生活所需之设备（电冰箱、微波炉等）均由中标单位承担。

2、服务管理操作中所有设备器材，如对讲机、强光电筒、警棍、服装、雨衣雨具、手套、劳保用品等均由中标单位承担。

3、日常管理服务所需后勤物资配置费用及定期更新费用，均由中标单位承担。

序号	名称	备注
1	保安春秋装	
2	保安冬装大衣	
3	雨衣、雨靴	
4	武装带	
5	白手套	
6	作训帽	
7	作训靴	
8	防暴伸缩棍	
9	对讲机	
10	强光手电	
11	口哨	
12	扩音喇叭	
13	肩灯	
14	反光背心	
15	警界线	
16	医疗急救包	
17	防爆装备（盾牌、防暴叉、防爆服、头盔）	
18	执法记录仪	
19	两轮电动巡逻车	

### **三、保安服务要求**

#### **1、总体服务要求**

（1）项目负责人应与公园专职园长和采购单位保持对接，统筹公园区域内保安岗位，保安队长（员）应服从公园专职园长的指挥安排，配合做好交办的工作。

（2）中标单位应根据各公园、绿地不同的保安服务内容和特点分别制定服务方案。

（3）建立晨会制度和保安交接班制度等各类管理制度、操作程序和流程图。所有制度和流程等应反映在投标内容中。

（4）门前三包，保安要负责做好保安办公室、监控室、岗亭的清洁工作，每天上岗前 30 分钟做好个人工作区域的卫生工作。

（5）中标单位须对管辖各公园的保安情况进行季度工作的书面总结并交采购单位存档备份。

#### **2、门岗及出入管理**

（1）公园设置门岗，在公园开放时间段门岗保安员必须立岗服务，建立专门的门岗管理制度及物资出入管理制度。

（2）对游客携带的如易燃易爆品、有毒有害品、宠物、大型音响设备及其他可能危害园区安全或影响公共秩序的物品进行劝阻，以上物品不得携带入园。

（3）帮助老人、儿童、残疾人等行动不便的游客顺利入园，必要时提供轮椅借用、行李协助等服务。

（4）未经采购单位允许，禁止在公园绿地范围内停放机动车和非机动车。遇到机动车或非机动车驶入公园，应及时劝离。

#### **3、巡逻及秩序维护**

（1）中标单位根据各驻点实际情况制定合理的巡逻岗位设置和人员安排，提供岗位设置方案，公园应满足 24 小时保安巡逻覆盖。

(2) 根据驻点情况划定巡逻区域，加强巡视，白班单一巡逻区域内要做到每 1 小时内全覆盖，夜间巡逻应严格按时、按指定路线巡逻，要求公园每 30 分钟全覆盖巡视检查一次，如发现异常情况，应立即上报。中标单位必须每月不少于一次对夜间驻点保安工作情况进行抽查，并将检查状况上报驻点管理部门和采购单位。巡逻岗的设置及安排应反映在投标文件中。

(3) 积极维持各驻点公共秩序，确保绿化、设施、设备安全，做到全年无重大人为责任事故，无损害绿化、破坏设施事件发生。

(4) 加强对园内装置设施的安全保卫，建立日检表，确保完好率 100%。如因中标单位的责任造成装置损坏或被盗的，中标单位应按照损失金额向采购单位进行赔偿。

(5) 对各类违反游园须知、破坏绿化、损坏设施、对驻点公共财产和人身安全造成危害或存在潜在危险的行为应及时文明规劝制止，如已造成损失的应要求行为人对损失进行赔偿。

(6) 做好公园临河、临水的安全管理工作，严禁游客翻越河边栏杆，对游客位于临河、临水区域的不安全游园行为要坚决加以制止，不听劝阻的要及时向驻点管理部门上报。

(7) 加强对公园拳操锻炼游客的管理，做到管理有序，发现矛盾纠纷和违反公共秩序的人员要及时进行规劝。

(8) 对群众自发性聚会要主动规劝引导，教育群众遵守公园管理规定，维持好现场秩序，及时向上级部门汇报，严禁保安直接与游客发生冲突，避免造成不良后果。

(9) 接到火警、警情后三分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处、消防、警方。在遇到异常情况或紧急求助时，三分钟内赶到现场采取相应措施。

#### **4、游客服务与咨询引导**

(1) 公园内推行首问责任制，面对游客询问，必须耐心详细解答。

(2) 做好失物招领工作，必须逐件登记，及时联系失主，凭有效身份证明领回失物。

(3) 帮助行动不便的游客（如老人、残疾人）推送轮椅、搬运物品；为迷路儿童提供临时看护，联系其家长。

## **5、监控值守与消防安全服务**

(1) 合理利用公园现有监控探头，配合岗位设置方案，将公园全部范围纳入保安监管范围，做到零死角。

(2) 监控录像视频由公园管理部门工作人员负责导出，保安员不得随意更改和删除监控录像内容。监控发生故障时应及时向公园管理部门报修，并配合维修部人员对监控设施的检查维修。

(3) 发现视频监控上的各种动态情况，各个出入口、来往人员、员工纪律、绿化，及时通报各有关岗位，应立即用对讲机通知就近的安保人员赶赴现场予以确认，同时做好详细记录。

(4) 熟悉各种消防设备的位置和使用功能，并熟记在心。仔细查看，消除隐患。检查各配电房、泵房是否保持常闭、上锁，禁止闲人入内，如果发现存在安全隐患应及时通知公园管理部门。

(5) 定期组织保安消防安全宣传工作，每年应开展至少 1 次消防安全演练，积极参加消防专业培训，自觉接受公安消防机关的检查。

## **6、突发事件应急处置**

(1) 制定各类突发事件的应急预案，具有处置突发事件就地调动配置资源的能力，应急预案要反映在投标文件中。

(2) 建立处理应急突发事件的处置队伍，明确责任要求，针对台风、暴雨等极端天气情况，应做好预警响应、现场警戒、受损情况等方面措施。



（3）定期检查应急处置物资，如灭火器、消防栓、急救箱、雨衣、绝缘手套等，确保物资在有效期内并能正常使用，如因物资不合规格等问题造成突发事件事态影响扩大的，中标单位应负全部责任。

（4）中标单位应定期开展人员急救培训，确保保安人员能正确开展急救工作。

**7、大型活动协助及专项工作服务**

（1）与地区警署联系，共建治安联防，加强公园绿地治安管理。

（2）遇各类重大活动、事件以及其他需要保安员延时工作的情况，中标单位必须积极配合采购单位和驻点管理部门，及时对人员进行调配，直至圆满完成（不另行支付延时工作费用）。

（3）公园绿地举办大型活动时，制定重点安保方案，活动期间配合维护现场秩序，引导人流，处理突发情况。

**8、投诉处理和解决**

（1）耐心倾听游客的投诉，及时安抚游客情绪，避免事态进一步升级。

（2）对于现场能进行整改的投诉内容，应及时上报项目负责人处置。

（3）收到 12345、市民热线等投诉后，应及时了解当时情况，必要时配合园内监控设施进行处理，跟进投诉后续处理进度，配合采购单位与游客沟通协调。

**四、保安岗位职责要求**

**1、蝴蝶湾公园保安岗位职责要求：**

序号	岗位名称	主要职责
1、	项目负责人	1) 全面负责公园保安管理和服务工作； 2) 与采购单位和公园园长保持对接；
2	保安队长	1) 协助项目负责人做好公园保安管理和服务工作；

		2) 完成采购方要求的相关安保服务工作; 3) 配合公园园长做好公园管理工作。
3	消监控 岗位	1) 做好消控室值守工作, 并做好消控设备的清洁保养工作, 确保消控设备处在正常工作状态; 2) 做好消控室安全记录台账; 3) 消控设备的报警处理。
4	安保队员 (固定岗)	1) 做好固定岗位 (包括草坪、水系等固定区位) 的值守工作; 2) 劝阻不文明游园行为; 3) 治安安全及消防安全的管理工作; 4) 热情文明接待入园游客。
5	安保队员 (巡逻岗)	1) 进行区域 (包括草坪、水系等) 巡逻; 2) 劝阻巡逻时发现的不文明游园行为; 3) 治安安全及消防安全的管理工作; 4) 热情文明接待入园游客。

**2、口袋公园（知秋园、锦绣花园、双拥公园、福新花园）保安岗位职责要求：**

序号	岗位名称	主要职责
1、	项目负责人	1) 全面负责口袋公园保安管理和服务工作; 2) 与采购单位和绿地养护主管保持对接;
2	保安队长	1) 协助项目负责人做好口袋公园保安管理和服务工作; 2) 完成采购方要求的相关安保服务工作; 3) 配合做好口袋公园管理工作。

3	安保队员 (固定岗)	1) 做好固定岗位（包括草坪、水系等固定区位）的值守工作； 2) 劝阻不文明游园行为； 3) 治安安全及消防安全的管理工作； 4) 热情文明接待入园游客。
4	安保队员 (巡逻岗)	1) 进行区域（包括草坪、水系等）巡逻； 2) 劝阻巡逻时发现的不文明游园行为； 3) 治安安全及消防安全的管理工作； 4) 热情文明接待入园游客。

### 3、公共绿地、社会绿地及行道树保安岗位职责要求：

序号	岗位名称	主要职责
1、	项目负责人	1) 全面负责公共绿地、社会绿地及行道树保安管理和服务工作； 2) 与采购单位和绿地养护主管、行道树养护主管保持对接；
2	保安队长	1) 协助项目负责人做好公共绿地、社会绿地及行道树保安管理和服务工作； 2) 完成采购方要求的相关安保服务工作； 3) 配合做好公共绿地、社会绿地及行道树管理工作。
3	安保队员 (固定岗)	1) 做好固定岗位（包括草坪、水系等固定区位）的值守工作； 2) 劝阻不文明游园行为； 3) 治安安全及消防安全的管理工作； 4) 热情文明接待入园游客。

4	安保队员 (巡逻岗)	1) 进行区域(包括草坪、水系等)巡逻; 2) 劝阻巡逻时发现的不文明游园行为; 3) 治安安全及消防安全的管理工作; 4) 热情文明接待入园游客。
---	---------------	---

## 五、岗位纪律(文明作业)要求

- (1) 保持良好形象,微笑服务,文明执勤。
- (2) 以礼待人,以理服人,遵章守纪。
- (3) 当班时必须穿着制服,佩戴铭牌或证件。
- (4) 不得迟到、早退,不得擅自离职守。
- (5) 不得在当班时睡觉。
- (6) 不得在岗位上吸烟。
- (7) 不得当班前或当班时饮用含酒精类的饮品。
- (8) 不得在岗位上或办公室内做与工作无关的事。
- (9) 不得发表对服务对象不利的言论。
- (10) 不得擅自向外人泄露服务对象内部管理控制详情。
- (11) 不得在任何情况下以任何理由和管理部门、游客发生争执。
- (12) 在任何区域发现游客遗留物品应即时上交。
- (13) 上岗期间不准看书报、听音乐、玩弄手机、打私人电话等。
- (14) 上岗期间,不准接待亲友。
- (15) 在岗人员应保持通讯器材畅通。

## 六、中标方责任

如系中标方的重大责任事故对驻点单位造成财产损失的,采购单位有权向合同相对方按照损失金额进行索赔。

中标方应在上岗前对所有派出保安员进行安全培训,服务人员在岗履行工作职责期间,发生自身的人身伤害、伤亡,均由中标方负责处理并承担经济和道义上的责任,采购单位不承担任何责任;中标方

违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由中标方负责调解与处理，采购单位不承担责任；中标方在服务中违反国家相关法规或行业规范，因过失造成他人人身伤亡的，均由中标方负责处理并承担法律责任和善良道义责任，采购单位不承担任何责任。

七、检查考核

当采购单位任何时间发现中标方的保安员工不符合采购单位的管理要求，采购单位有权要求中标方及时更换保安员工，如采购单位要求更换保安人员，则中标方应予以积极配合，更换人员须于一周内到场。

当采购单位任何时间发现中标方的服务标准不能达到规定之要求，中标方应立即进行整改。采购单位和驻点管理部门共同负责对中标方的工作情况和员工表现的考核，中标方须服从公园属地管理单位管理。

保安保洁服务满意度考评表

序号	考评项目 考评内容	非常满意 (9—10分)	满意 (7—8分)	基本满意 (5—6分)	不满意 (3—4分)	非常不满意 (1—2分)
1	人员形象：工服整洁、 工号牌佩戴规范					
2	服务态度和蔼、热情、 认真					
3	游园秩序管理(童车、 宠物管理等)					
4	专业知识和能力					
5	保安、保洁服务质量					
6	巡查记录、安全生产 台账规范完整					

7	现场培训工作					
8	活动保障配合响应					
9	突发事件处理能力					
10	投诉处理能力					
合计						

注:90-100 分优秀, 80-90 分良好, 60 分以上合格, 60 分以下不合格。

考评单位盖章:

考评日期:

## 八、中标方责任

如系中标方的重大责任事故对驻点单位造成财产损失的, 采购方有权向合同相对方按照损失金额进行索赔。

中标方应在上岗前对所有派出保安员进行安全培训, 服务人员在岗履行工作职责期间, 发生自身的人身伤害、伤亡, 均由中标方负责处理并承担经济和道义上的责任, 采购方不承担任何责任; 中标方违反国家相关法规, 与聘用人员发生纠纷, 均由中标方负责调解与处理, 采购方不承担责任; 中标方在服务中违反国家相关法规或行业规范, 因过失造成他人人身伤亡的, 均由中标方负责处理并承担法律责任和善良道义责任, 采购方不承担任何责任。

## 九、其他要求

各投标人投标文件须包含以下内容:

1、需求理解: 对本项目服务定位的分析及其举措, 对本项目预期目标设定的合理性; 重点难点分析: 对本项目重点难点的分析深度, 应对或改进措施的情况。

2、服务方式、特色管理或创新管理: 项目实施中服务方式的计划、自身服务特色或创新工作方式、方法的情况。

3、应急预案: 防台、防汛、防火、防震、公共卫生事件防控、突发事件处置等应急预案。

4、节能、环保及健康管理：在垃圾分类管理和回收、危废管理等方面设想；节能降耗工作计划和实施措施；员工职业健康的管理思路和实施措施。

5、管理机构及运作：项目管理机构及其运作方法与流程；用于支撑物业服务开展的管理制度。

6、服务质量措施：承诺的各项服务质量指标情况，服务自查自纠的能力优劣以及承诺的考核方法和标准。

## **十、现场考察**

本项目不组织现场考察，如需了解相关情况，请联系静安区绿化管理中心绿化建设科王老师，联系电话：62670073、52285353-211。

附件：

一、公共绿地、口袋公园、社会绿地及行道树概况

苏河贯通沿线绿化包含以下公共绿地、社会绿地

序号	街道	绿地属性	绿地名称	绿地地址	面积（平方米）	新等级
1	北站街道	公共绿地	北苏州路 668 号门前绿地	北苏州河路 668 号门前西面	304	一级
2	北站街道	公共绿地	光复路晋元路绿地（双拥公园）	国庆路 83 弄小区东侧	2624	口袋公园
3	北站街道	公共绿地	河南北路桥堍西侧临时绿地	天潼路-北苏州河	0	一级
5	江宁路街道	公共绿地	西苏州河路西侧（安远路-昌平路）绿地	西苏州河路西侧（安远路-昌平路）	4763	一级
6	石门二路街道	公共绿地	顺德苑群街	南苏州路 539 弄	799	一级
7	石门二路街道	公共绿地	苏河贯通改造公共绿地	苏河贯通改造公共绿地	34887	一级
8	石门二路街道	社会绿地	（石二警署门口）绿地	大田路苏州河路（石二警署门口）	165	一级
9	天目西路街道	公共绿地	119、120 地块		5605	二级
10	天目西路街道	公共绿地	恒丰古北家苑前绿地	光复路 871 号	523	一级
11	天目西路街道	公共绿地	光复路（长寿路桥-普济路桥）人行道绿化	光复路（长寿路桥-普济路桥）	2831	一级
12	天目西路街道	公共绿地	光复路梅园路公共绿	光复路（梅园路-恒丰	2760	口袋公园



	道		地（知秋园）	路）北侧		
13	天目西路街道	公共绿地	苏河贯通长安路节点 公共绿地（长安路长寿路）（锦绣花园）	光复路长安西路	4359	口袋公园
14	北站街道	公共绿地	大统路桥堍西侧绿化	大统路桥堍西侧绿化	170	一级
15	北站街道	公共绿地	新建天目社区 35-04 地块公共绿地（福新花园）	光复路大统路西北角	2760	口袋公园
16	北站街道	公共绿地	总商会旧址公共绿地	河南北路北苏州路西北角	246	一级
17	北站街道	社会绿地	北苏州路山西北路口	北苏州路山西北路口	32	一级
	苏河贯通				62827	

## 二、蝴蝶湾公园概况：

蝴蝶湾公园位于静安区苏州河畔，东至恒丰路桥，南到康定东路，西至泰兴路，占地面积约为 14196 平方米，公园建在昌平路污水泵站之上，有各类植物、景墙、桁架、廊架、水池、瀑布、亲水平台。

蝴蝶湾公园分为东西二块，西块共有 3 个出入口：康定路 1 处，泰兴路 2 处，闭园后关闭；东块为开放式绿地，24 小时对外开放。

门岗处有监控室。

1. 开放时间：24 小时
2. 保安服务时间：24 小时
3. 现场条件：可使用道班房内厕所。

## 三、行道树路段汇总表

行道树路段汇总					
序号	道路名称	路段起	路段迄	所属街道	棵数
1	光复路	恒丰路	汉中路	天目西路街道	11

2	光复路	西藏中路	晋元路	北站街道	4
3	西苏州路	昌平路	海防路	江宁路街道	14
4	西苏州路	海防路	安远路	江宁路街道	23
5	北苏州路	浙江北路	福建北路		42
6	光复路	普济路桥	长寿路桥		95

#### 四、苏河贯通范围示意图（驻点为图中公园、公共绿地、社会绿地）

示意图中序号与“一、公共绿地、口袋公园、社会绿地概况”中表格序号对应，图见下页。



包件 2

中环永和和白遗桥99广中静安体育公园（含地下车库）  
保安保洁项目、大宁四方公园保安项目采购需求

一、项目概况

本项目为静安区绿化管理中心管理的静安中环公园、永和公园、白遗桥公园、99广中公园、静安体育公园（含地下车库）、大宁四方公园（不含保洁）委托专业管理单位以包工包料的形式提供公园保安、保洁服务。

服务期限：自合同签订之日起一年服务期

采购编号：0626-00005524、0626-00005525

预算金额：9511800.00元（其中编号为0626-00005524的项目8836800.00元；编号为0626-00005525的项目675000.00元）

支付方式：按季度支付

投标单位提供的保安、保洁服务除应达到上海市物业管理行业协会对作业、服务的规范要求外，还应满足《上海市公园管理条例》等公园、绿地管理有关规定的要求，同时还应符合各公园和绿地不同类型、不同特点的保安、保洁服务需求，如公园停车管理、贵重设备设施管理、滨水安全管理、游园秩序管理、对公园顽症的治理、重大活动和节假日安全管理，以及时发现和消除各类安全隐患。

本次招标保安、保洁设岗数及人数汇总如下（表1）：

序号	地点	保安设岗数	保洁设岗数
1	项目负责人	1	
2	静安中环公园	12	9

3	永和公园	10	5
4	白遗桥公园	9	6
5	99 广中公园	7	6
6	静安体育公园（含地下车库）	6	4
7	大宁四方公园	4	0
合计		48	30

注：1、本项目设 1 名项目负责人，全面负责静安中环公园、永和公园、99 广中公园、静安体育公园（含地下车库）的保安保洁和大宁四方公园保安的日常管理以及与园长的沟通汇报。每个公园安排 1 名班组长（保安兼任），负责公园保安保洁的日常监督管理。

2、白班工作时间 8:00-20:00，夜班工作时间 20:00-8:00，投标人应合理配置团队服务人数，确保达到岗位配置要求，建议服务团队人数不少于 154 人，同时承诺所有服务人员劳动时间符合国家和上海市有关用工法规和政策要求。

3、投标人需承诺，若中标，为项目所有团队服务人员投保足够份额的雇主责任险、公众责任险等。

## 二、 资格要求

### （一）投标人资格要求

1、具有公安部门颁发的《保安服务许可证》，外省、市保安公司需在上海市公安部门备案。供应商为自行招用保安员的单位，须持有《自行招用保安员单位备案证明》或承诺自开始服务之日起 30 日内向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

2、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定供应商及《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。

3、未被列入“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）失信

被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

4、投标单位应具备近 3 年同类项目管理经验（如大型公共设施、公共场所、公园项目等），提供近三年类似规模同类项目业绩（以中标通知书或合同为准）。

5、投标单位需承诺中标后在本市设立固定的经营场所和管理、服务人员。

5、本项目专门面向中、小、微型企业供应商采购，投标企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。

6、本项目不接受联合体投标。

7、投标单位符合以下条件的优先：

（1）投标单位具备《质量管理体系认证书》、《职业健康安全管理体系认证书》、《环境管理体系认证证书》、《社会责任管理体系证书》、《企业诚信管理体系证书》、《售后服务认证证书》；

（2）企业信誉良好，具备上海市或省级及以上物业管理行业协会 AAA 级诚信承诺企业、纳税信用等级 A 级、管理停车场（库）质量信誉考核达 AAA 级优先；

（3）获上海市或省级及以上文明单位、行业 5 星企业等省级以上荣誉的优先。

## （二）人员要求

1、保安人员必须持有相关保安资格证书并持证上岗。投标单位在签约时必须提供所有保安员的上岗证复印件，消控室工作的保安员需提供四级消防资格证书。

2、服务人员男性年龄须在 20-60 周岁之间，女性年龄须在 20-55 周岁之间，且身体健康，精神面貌良好。

3、中标单位需承诺所有现场物业管理人員、保安、保洁人員均无

任何违法犯罪行为，且必须对每位员工进行政审，提供无犯罪记录证明文件。在入场前中标单位应将员工相关信息资料交招标单位备案。

4、投标单位应明确一名具有公共场所物业管理工作经验的专职项目负责人总负责本次招标范围内所有驻点的公园保安、保洁工作，与采购单位保持对接。投标时需提供相应的资格证书、荣誉证书和工作经历、近三个月社保缴纳记录等证明材料。项目负责人具备以下条件：

- (1) 本科及以上学历，持中级以上相关职称证书；
- (2) 具备物业高级经理证书，具有五年以上公共场所物业项目负责人的工作经历；
- (3) 提供近三个月中任意一个月单位社保缴纳证明；
- (4) 获得上海市或省级及以上优秀荣誉奖项优先。

**（三）器材及耗材要求**

1、服务管理操作中所有易耗品的费用，如卫生保洁工具、电筒灯泡、电池、对讲机电池板、员工证件制作及管理所需设备，均由中标单位承担。

2、服务管理操作中所有设备器材，如对讲机、强光电筒、警棍、服装、雨衣雨具、手套、劳保用品等，均由中标单位承担。

3、日常管理服务所需后勤物资配置费用及定期更新费用，均由中标单位承担。

序号	名称	备注
一	保安服务耗材	
1	保安春秋装	
2	保安冬装大衣	
3	雨衣、雨靴	
4	武装带	

5	白手套	
6	作训帽	
7	作训靴	
8	防暴伸缩棍	
9	对讲机及电池	
10	强光手电	
12	扩音喇叭	
15	警戒线	
17	防爆装备（盾牌、防爆叉、防爆服、头盔）	
18	执法记录仪	
19	两轮电动巡逻车	
二	<b>保洁服务耗材</b>	
1	拖把	
2	抹布	
3	水桶	
4	除胶剂	
5	消毒剂	
6	小垃圾袋	
7	各类清洁剂	
8	不锈钢护理剂	
9	高压水枪	
10	磨地机	
11	吸水机	
三	<b>后勤所需相关物资</b>	

### 三、服务要求



## **1、总体服务要求**

(1) 项目负责人（6 个公园共设 1 名项目负责人）应与公园专职园长和采购单位保持对接，全面负责公园保安保洁的日常管理。班组长（每个公园设 1 名班组长，由保安兼任）负责该公园保安保洁的日常监督管理，并服从公园专职园长的指挥安排，配合做好交办的工作。

(2) 中标单位应根据各公园、绿地不同的保安服务内容和特点分别制定服务方案。

(3) 建立晨会制度和保安交接班制度等各类管理制度、操作程序和流程图。所有制度和流程等应反映在投标内容中。

(4) 门前三包，保安要负责做好保安办公室、监控室、岗亭的清洁工作，每天上岗前 30 分钟做好个人工作区域的卫生工作。

(5) 保洁要做好园容、厕所的保洁工作。

(6) 中标单位须对管辖各公园的保安、保洁情况进行季度工作的书面总结并交采购单位存档备份。

## **2、门岗及出入管理**

(1) 公园设置门岗，在公园开放时间段门岗保安员必须立岗服务，建立专门的门岗管理制度及物资出入管理制度。

(2) 对游客携带的如易燃易爆品、有毒有害品、宠物、大型音响设备及其他可能危害园区安全或影响公共秩序的物品进行劝阻，以上物品不得携带入园。

(3) 帮助老人、儿童、残疾人等行动不便的游客顺利入园，必要时提供轮椅借用、行李协助等服务。

(4) 未经采购单位允许，禁止在公园绿地范围内停放机动车和非机动车。遇到机动车或非机动车驶入公园，应及时劝离。

## **3、巡逻及秩序维护**

(1) 中标单位根据各驻点实际情况制定合理的巡逻岗位设置和人员安排，提供岗位设置方案，公园应满足 24 小时保安巡逻覆盖。

(2) 根据驻点情况划定巡逻区域，加强巡视，白班单一巡逻区域内要做到每 1 小时内全覆盖，夜间巡逻应严格按时、按指定路线巡逻，要求公园每 30 分钟全覆盖巡视检查一次，如发现异常情况，应立即上报。中标单位必须每月不少于一次对夜间驻点保安工作情况进行抽查，并将检查状况上报驻点管理部门和采购单位。巡逻岗的设置及安排应反映在投标文件中。

(3) 积极维持各驻点公共秩序，确保绿化、设施、设备安全，做到全年无重大人为责任事故，无损害绿化、破坏设施事件发生。

(4) 加强对园内装置设施的安全保卫，建立日检表，确保完好率 100%。如因中标单位的责任造成装置损坏或被盗的，中标单位应按照损失金额向采购单位进行赔偿。

(5) 对各类违反游园须知、破坏绿化、损坏设施、对驻点公共财产和人身安全造成危害或存在潜在危险的行为应及时文明规劝制止，如已造成损失的应要求行为人对损失进行赔偿。

(6) 做好公园临河、临水的安全管理工作，严禁游客翻越河边栏杆，对游客位于临河、临水区域的不安全游园行为要坚决加以制止，不听劝阻的要及时向驻点管理部门上报。

(7) 加强对公园拳操锻炼游客的管理，做到管理有序，发现矛盾纠纷和违反公共秩序的人员要及时进行规劝。

(8) 对群众自发性聚会要主动规劝引导，教育群众遵守公园管理规定，维持好现场秩序，及时向上级部门汇报，严禁保安直接与游客发生冲突，避免造成不良后果。

(9) 接到火警、警情后三分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处、消防、警方。在遇到异常情况或紧急求助时，三分钟内

赶到现场采取相应措施。

#### **4、游客服务与咨询引导**

(1) 公园内推行首问责任制，面对游客询问，必须耐心详细解答。

(2) 做好失物招领工作，必须逐件登记，及时联系失主，凭有效身份证明领回失物。

(3) 帮助行动不便的游客（如老人、残疾人）推送轮椅、搬运物品；为迷路儿童提供临时看护，联系其家长。

#### **5、监控值守与消防安全服务**

(1) 合理利用公园现有监控探头，配合岗位设置方案，将公园全部范围纳入保安监管范围，做到零死角。

(2) 监控录像视频由公园管理部门工作人员负责导出，保安员不得随意更改和删除监控录像内容。监控发生故障时应及时向公园管理部门报修，并配合维修部人员对监控设施的检查维修。

(3) 发现视频监控上的各种动态情况，各个出入口、来往人员、员工纪律、绿化，及时通报各有关岗位，应立即用对讲机通知就近的安保人员赶赴现场予以确认，同时做好详细记录。

(4) 熟悉各种消防设备的位置和使用功能，并熟记在心。仔细查看，消除隐患。检查各配电房、泵房是否保持常闭、上锁，禁止闲人入内，如果发现存在安全隐患应及时通知公园管理部门。

(5) 定期组织保安消防安全宣传工作，每年应开展至少 1 次消防安全演练，积极参加消防专业培训，自觉接受公安消防机关的检查。

#### **6、突发事件应急处置**

(1) 制定各类突发事件的应急预案，具有处置突发事件就地调动配置资源的能力，应急预案要反映在投标文件中。

(2) 建立处理应急突发事件的处置队伍，明确责任要求，针对

台风、暴雨等极端天气情况，应做好预警响应、现场警戒、受损情况等方面措施。

（3）定期检查应急处置物资，如灭火器、消防栓、急救箱、雨衣、绝缘手套等，确保物资在有效期内并能正常使用，如因物资不合规等问题造成突发事件事态影响扩大的，中标单位应负全部责任。

（4）中标单位应定期开展人员急救培训，确保保安人员能正确开展急救工作。

## **7、大型活动协助及专项工作服务**

（1）与地区警署联系，共建治安联防，加强公园绿地治安管理。

（2）遇各类重大活动、事件以及其他需要保安员延时工作的情况，中标单位必须积极配合采购单位和驻点管理部门，及时对人员进行调配，直至圆满完成（不另行支付延时工作费用）。

（3）公园绿地举办大型活动时，制定重点安保方案，活动期间配合维护现场秩序，引导人流，处理突发情况。

## **8、投诉处理和解决**

（1）耐心倾听游客的投诉，及时安抚游客情绪，避免事态进一步升级。

（2）对于现场能进行整改的投诉内容，应及时上报项目负责人处置。

（3）收到 12345、市民热线等投诉后，应及时了解当时情况，必要时配合园内监控设施进行处理，跟进投诉后续处理进度，配合采购单位与游客沟通协调。

## **9、停车场管理服务**

（1）服务范围仅限静安体育公园指定停车场区域（含地下车库），负责该区域内机动车、非机动车的停放管理，以及停车场收费管理、秩序维护、安全保障等相关服务。

(2) 建立规范有序的停车管理体系，确保停车场交通畅顺，无违规停放、通道占用等现象。

(3) 保障停放车辆安全，全年无因管理失职导致的车辆损坏、失窃等责任事故。

(4) 提供文明高效的服务，游客满意度达标，无有效投诉。

(5) 确保停车场设施设备正常运行，及时处置故障隐患，保障使用安全。

(6) 配备足额持证上岗的停车管理员，统一着装、佩戴工作牌，实行微笑礼貌服务；定期开展法治教育和职业道德培训，提升服务意识和专业能力。

(7) 引导进入车辆按规定驶入地下车库或地面指定区域，规范停放至专属车位；未经采购单位允许，严禁在公园范围内（含消防通道、人行通道及非停车区域）停放机动车和非机动车，对违规停放车辆及时劝导纠正；劝阻超高、超长、装载易燃易爆及危险品的车辆进入停车场。

(8) 对机动车的行驶及按车位秩序停放进行细致、有效的管理，引导车辆规范通行、有序停放。

(9) 负责对停放的机动车进行巡视查看，检查停放车辆的车况，发现漏水、漏油等现象及时通知车主，并做好记录。

(10) 提醒车主离车前关好门窗、带走贵重物品；实行常态化巡检制度，每日定时检查车辆停放状况、消防设施完整性及停车场卫生情况，发现异常（如车辆刮擦、设施损坏、安全隐患等）及时处置并详细记录，重大问题立即上报驻点管理部门。

(11) 管理员需熟悉停车场设备（如道闸、监控、照明等）的操作流程，定期检查设备运行状态；发现设备故障及时报修并做好登记，协助维修人员开展检修工作，确保故障快速排除。

(12) 车场内发生治安纠纷、交通事故时，立即启动应急处置流程，做好现场保护、交通疏导，及时上报管理部门及相关单位，配合做好后续处理；维护停车场出入口及场内交通秩序，合理疏导车流，避免拥堵。

(13) 严格遵守交接班制度、巡检登记制度，如实填写停车场相关记录台账，确保记录完整、可追溯；交接班时需对设备状态、未办结事项进行书面及口头双重移交，接班人员未到岗时，当班人员不得擅自离岗。

(14) 中标方应对其收、缴费人员做好管理约束工作，任何人不得以截留、隐匿、转移等任何形式侵占停车相关收入及孳息。

(15) 结合停车场实际管理和运营情况、相关部门要求，制定停车收入的收缴制度和流程，认真履行收缴义务。

(16) 在扣除必要的支出后（税金、银行手续费、应当退还的停车费等必要的常规支出），及时将收到的停车收入、因停车管理产生的其他收入以及缴存银行所产生的利息或其他相关孳息全部上缴财政（按季度上缴）。

(17) 配合公园整体管理工作，执行管理部门及采购单位的合理指令；协助做好停车场内环境卫生维护，及时清理零星垃圾，保持停车区域整洁；遇重大活动、节假日等需增加人力或延长服务时间的情况，无条件配合人员调配，保障停车管理工作正常开展。

## **10、公共卫生间保洁服务**

(1) 每座公共卫生间配置 1 名专职保洁员（固定岗），服务时间与公园开放时间同步，按规定着装、佩戴服务标牌，提供主动、文明的保洁服务。

(2) 遵循规范保洁流程，确保蹲厕、坐便器、小便器等洁具洁净无积便、无污垢、无异味，卫生间整体环境整洁。

(3) 定期检查卫生间各类设施（扶手、水箱、空调、电风扇、烘手器等），发现设施故障按流程上报。

(4) 垃圾桶及时清理更换，按季节控制填充量，垃圾按分类标准进行分拣，保持垃圾桶内外洁净。

(5) 卫生间内隔屏、门、窗、墙面、地面、天花板及各类构件（门锁、置物架等）定期保洁，无灰尘、无水渍、无涂写、无卫生死角。

(6) 开展跟踪保洁，避开使用者作业，确保卫生间持续保持洁净、无异味，空气流通。

(7) 严格执行开门前检查、关门后全面清洁及水电关闭等流程，规范工具存放。

## **11、室外保洁服务**

(1) 依据公园路面材质配置专用保洁设备，采用适配保洁方式，确保路面无垃圾、无杂物、无明显污渍，及时处理路面积水、杂物。

(2) 定期对灯具、灯柱、监控杆、护栏等室外设施进行保洁，保持表面洁净无灰尘、无污渍、无涂写，发现设施故障及时上报。

(3) 公园座椅、垃圾箱、衣帽架等公共设施每日定时保洁，后续跟踪检查，垃圾箱按分类标准清运，确保设施洁净、摆放规范。

(4) 99 广中公园、永和公园、大宁四方公园的游乐设施定期清洁，保持表面无灰尘、无污渍、无安全隐患，保障游客使用卫生。

(5) 公园标识系统、供水器、灭火器等按规定频次保洁，供水器周边无积水，标识清晰洁净，灭火器外观完好、无污渍。

(6) 保洁作业避开行人，保障作业安全，合理安排作业时间，减少对游园秩序的影响。

## **12、公园管理用房及附属设施保洁服务**

(1) 公园管理用房（含亭廊、大门区域）的墙壁、门窗、地面、天花板等定期保洁，无灰尘、无污渍、无蛛网、无卫生死角。

(2)显示屏、报廊、健身器材、配电箱等附属设施按规定频次清洁，确保表面洁净，配电箱保洁需符合安全规范。

(3)亭廊、大门区域实行日常保洁与深度保洁相结合，高处作业需保障人员安全，冲洗作业避开行人。

(4)保持管理用房及附属设施周边环境整洁，无垃圾、无积水。

### **13、机动巡查保洁服务**

(1)保洁领班负责全园流动巡查，覆盖卫生间、路面、公共设施等所有保洁区域，监督保洁质量。

(2)固定岗位保洁员完成本职工作后，巡查责任区，及时处置突发保洁问题（如散落垃圾、明显污渍等）。

(3)建立巡查整改机制，对发现的保洁不达标问题，及时协调责任人整改，确保全园环境持续整洁、卫生。

## **四、保安岗位职责及具体工作要求**

### **（一）项目负责人**

1、协调处理采购单位及园长交办的有关公园管理事务、保安保洁工作、人员排班及甲方交办事项等。

2、全面负责所有驻点的公园绿地保安、保洁日常管理工作，组织制定和实施工作计划。

3、在日常管理中要建立交接班、巡查等登记制度。监督检查各部门服务质量运行情况，组织召开工作例会。

4、全面负责做好公园开园安全检查、园容厕所保洁准备和公园闭园安全检查及园容厕所保洁收尾工作。

5、节假日期间安排节日期间的岗位人员，如遇突发事件需第一时间赶往现场处置。

6、配合采购单位及园长做好特殊节点或特殊任务的保障工作，并建立工作应急预案。



7、与公园专职园长和采购单位保持对接，及时汇报工作情况，完成上级领导交办的其他工作。

## **（二）班组长岗**

1、熟悉物业管理的法律法规、政策及公司领导要求，根据公园实际，完善有关规章制度，不断提高管理水平。

2、根据园方的有关达标条件，落实公园创优计划，建立健全护管、卫生、水电、房屋等管理制度。

3、负责公园日常管理过程的控制和管理，营造安全、舒适的游园环境。

4、协助园长搞好公园公共卫生、安全防范、消防等管理。

5、增强全体员工的消防安全意识，消除安全隐患。每日对辖区的日巡视、周检查及配合月抽查工作。

6、协调每班公园秩序管理的有关事务、安保人员排班，协助园方及时处理健身者的投诉等。

7、负责服务区域内的安全保卫，保证 24 小时值勤，夜间做好巡视检查，防止盗窃等案件发生，对进出公园的人员进出加强管理；熟悉公园的所有区域共用设备分布的情况。

8、协助园长对外相关部门接待，接待来访、接听来电、员工解答咨询及传递信息工作。

9、做好安保相关业务的管理制度与档案、资料管理。建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。

10、协助项目负责人完善管理制度，以及监督和考核，并在实践中不断根据管理计划、目标和工作成效。

11、在日常管理中要督促安保交接班、巡查等登记制度。监督检查各部门服务质量运行情况，组织召开本班组工作例会。

## **（三）固定安保岗**

- 1、安保人员按规定着装，佩戴工作牌，实行微笑礼貌服务。
- 2、遵守公园的管理规章制度，按时上下班，认真做好交接班手续，不擅离职守。
- 3、积极维护公园秩序，保证游客安全，礼貌纠违，文明执勤。
- 4、贯彻落实安全保卫工作，做好公园保安管理工作，调解公园内发生的各种纠纷，并及时上报。
- 5、做好公园的安全防范工作，认真做好防火、防盗、防治安灾害事故，发现隐患及时报告并协助处理。协助公安机关对公园内发生的案件、违法事件进行现场看护，并及时报告公司领导及公园管理方。
- 6、按时开启和关闭出入口公园大门，关闭公园大门时做好公园内部巡查工作，非开园时间不得逗留。
- 7、加强违禁品（如宠物、玩具气枪、烟花爆竹等）的检查，制止游客携带入园。
- 8、及时制止游客损坏花草、树木、公共设施之行为，并对此行为进行批评教育。
- 9、未经许可，禁止外来人员在园内摆摊设点，或向游客兜售商品。
- 10、保持公园进出通道畅通、整洁，及时制止、清理公园大门周围乱设摊、随意停放车辆、张贴非法广告的行为。
- 11、根据上级通知，协助有关部门在广场举办社会公益活动。
- 12、配合单位各部门做好相关工作。

#### **（四）消防监控室岗（静安体育公园）**

- 1、熟练掌握公园中央监控、消防报警等设备的技术性能及操作方法，熟练掌握体育公园内消防设备的分布情况。
- 2、对监控、报警仪器做好经常性的清洁保养工作。当监控报警仪器发生故障时，应立即通知工程部，协助工程部尽快排除故障，并

做好详细记录。

3、遵守消防控制室的各项规章制度，认真履行岗位操作责任制，对各种消防控制室设备进行实时监控和操作，不得擅自离岗。

4、熟悉和掌握本单位消防设施的工作原理、功能和操作规程，熟悉各种按键的功能，熟练操作各种系统。

5、负责对消防设施进行每日检查，认真记录各种控制器的运行情况，并填写《消防控制室值班记录表》《消防设备检查记录表》，做好交接班工作。

6、掌握和了解消防设施的运行、误报警、故障等有关情况，并填写《消防设施故障处理记录表》。

7、对消防控制室设备及通讯器材等进行经常性的检查，定期做好系统功能测验，协助技术人员做好修理、维护工作，不得挪用或擅自拆除、停用消防设施，保证设备正常运行。

8、经常向单位负责人和保安部门报告消防的运行情况，协助有关领导做好防火、灭火工作。

9、熟练掌握本单位《消防应急处理预案》，在火灾情况下能按照预案程序开展灭火救援工作。

10、完成消防部门和上级领导布置的工作任务，积极参加消防专业培训，自觉接受公安消防机关的检查。

11、对无故进入监控中心的员工，应立即劝其离去，并记录其工号，如有领导进入，就在值班记录上做好记录。

12、移交下一班次处理的工作，做好书面记录及口头移交，每班次值勤人员应完成上班移交的工作：接班人员未到岗，本班值勤人员不得擅自离岗。

13、正确使用和保管好本岗位所使用的设备和其他物品，当班者应对使用的设备和物品负有全部责任，交接班时应对物品的种类、

数量及完好程度进行检查登记。

14、发现公园视频监控上的各种动态情况，各个出入口、来往人员、员工纪律、绿化，及时通报各有关岗位，应立即用对讲机通知就近的安保人员赶赴现场予以确认，同时做好详细记录。

15、与门岗、巡逻岗经常保持联系（每整点联系1次），通报有关情况，处理各类一般事件和紧急事件，并及时报告领班。

16、对监控设备做好经常性的清洁保养工作。当监控视频设备发生故障时，应立即报告甲方，并做好详细记录。

17、保持工作岗位的清洁卫生，交岗前应对本岗位内进行整体打扫，以保证工作环境的干净整洁。

#### **（五）停车场管理岗（静安体育公园）**

1、车场人员按规定着装，佩戴工作牌，实行微笑礼貌服务。

2、熟悉地下停车设备的操作，定期检查车辆停放情况，发现设备故障及时报修。并做好记录。

3、对车辆管理员进行法治教育和职业道德教育，不断提高服务质量。

4、引导进入车辆进入地下车库，疏导地面车辆有序停放。

5、指引体育公园地下车场车辆按规定停放至指定区域，不得占用车场通道。

6、引导所有车辆停放至指定区域，不得随意停放，占用公共通道。

7、维护停车场的治安交通秩序，疏导车场的流量，保证交通畅顺，协调和指挥车辆停放在指定的车位。

8、提醒业主或客人离车前关好门窗，带走车上贵重物品，做好巡检工作，保证车辆安全。

9、严禁装易燃、易爆及危险品的车辆进入停车场。劝阻超高、

超长车辆进入车场。严禁车辆乱停乱放。

10、车场内出现治安纠纷或交通事故要及时报告、疏导和处理。

11、认真按规定巡查车场车辆、消防设施及卫生情况，发现问题及时处理或向上一级汇报。

12、认真、如实做好值班记录表，完成上级交办的其它工作。

#### **（六）机动兼巡逻岗**

1、巡逻过程中对各类违反游园须知、破坏绿化、损坏设施、对驻点公共财产和人身安全造成危害或存在潜在危险的行为应及时文明规劝制止，如已造成损失的应及时报告园长要求行为人对损失进行赔偿。

2、做好白遗桥公园及大宁四方公园临河、中环公园临水的劝阻及提醒工作，严禁游客翻越河边栏杆，对游客位于临河、临水区域的不安全游园行为要坚决加以制止，不听劝阻的及时向驻点管理部门上报。

3、加强夜间巡逻管理。夜间巡逻应严格按时、按指定路线巡逻，要求每 60 分钟全覆盖巡视检查一次，如发现异常情况，应立即上报。中标单位必须每月不少于一次对夜间驻点保安工作情况进行抽查，并将检查状况上报驻点管理部门和采购单位。

4、加强对园内拳操锻炼游客的管理，做到管理有序。发现矛盾纠纷要及时进行规劝，对违反公共秩序的锻炼人员要进行询问，不听规劝者要带至值班室，并做好笔录旁证。

5、对群众自发性聚会要主动规劝引导，教育群众遵守公园管理规定，维持好现场秩序，及时向上级部门汇报，严禁保安直接与游客发生冲突，避免造成不良后果。

#### **五、保洁岗位职责及具体工作要求**

负责公园所有区域的日常清洁工作，确保公园环境整洁、卫生，

提升良好的游园环境。根据公园的管理制度，遵守各项规章制度，按规定着装，佩戴服务标牌，服务主动，保质保量完成领导下达的各项任务。公园内所有通道的地面、凉亭座椅、不锈钢扶手，标识标牌等无灰尘、无污渍、无杂物。定时对公共卫生间清洁，通风换气，冲洗洁具，清扫地面垃圾、更换新的垃圾袋，保证清洁无异味。卫生清洁用品应使用环保、质量可靠、公众认可的产品。保洁使用过程中所有耗材费用（如拖把、抹布、水桶、除胶剂、消毒剂、各种清洗剂、小垃圾袋等）均由中标单位负责。

公园保洁工作时间表：5月-10月 4:30-22:00，11月一次年4月24小时开放公园，每天22点后，实施动态巡查保洁。

### （一）公共卫生间保洁岗

公园公共卫生间开放时间与公园开放时间同步。每座公共卫生间应设1名保洁员专职负责，为固定岗。做好蹲厕坑位、坐便器和小便器的清洁、垃圾桶等保洁工作。

#### 1、蹲厕坑位的清洁

- （1）用水箱内清水冲洗蹲厕坑位内的脏物；
- （2）向蹲厕坑位周围及内壁喷洒洁厕清洁剂，静置一分钟；
- （3）用软刷擦拭蹲厕坑各个部位；
- （4）用水箱内清水冲洗蹲厕坑位内的污水；
- （5）用拖把将蹲厕表面及周边地面拖洗干净。

#### 2、坐便器的清洁

- （1）用清水冲洗座厕器内部脏物；
- （2）翻起坐厕器上盖板和坐板，将洁厕清洁剂喷入坐厕器内壁，静置一分钟；
- （3）用软刷擦拭坐厕器坐板和上盖板的上下两面；
- （4）用软刷擦拭坐便器内壁，用水箱内清水冲洗；

(5) 用湿抹布分别擦拭坐厕器坐板和上盖板的上下两面，并将坐板、上盖板复位；

(6) 用湿抹布擦拭座厕器外部和水箱外部；如有污垢，配合清洁剂用刮刀铲除后，用抹布擦拭清除；

(7) 无障碍卫生间的蹲便器，扶手应处于支撑状态，应随时保持干净整洁无灰尘和污渍；一周放置 1 次球形除臭剂；

(8) 每月 1 日和 15 号各清洗水箱内部 1 次；

(9) 打开水箱上盖，用钢丝球或抹布擦拭水箱内壁和阀门、浮球等器具上的污垢；

(10) 用水箱内的清水冲洗。

### 3、小便器的清洁

(1) 打开小便器上部的放水阀门，用清水冲洗小便器内的脏物；

(2) 向小便器内部，特别是接尿斗内沿处喷洁厕清洁剂，静置一分钟。

(3) 用软刷擦刷小便器内壁、内、外沿和进水口与出水口；

(4) 打开小便器上部的放水阀门，用清水冲洗小便器内的污水；

(5) 用湿抹布擦拭小便器内、外沿和小便器外壁；如有污垢，配合清洁剂用刮刀铲除后，用抹布擦拭清除；

(6) 一周放置 1 次球形除臭剂。

### 4、清倒厕纸垃圾桶

(1) 及时清理并更换垃圾桶内垃圾袋，垃圾袋内手纸不得多于指定标准（秋冬季不得多于 2/3，春夏季不得多于 1/2）；

(2) 每日下班前收集所有隔间内的垃圾袋，集中清运。

### 5、其他构件

厕所内门锁、置物架、服务铃、挂钩、扶手、警示牌、冲水开关、报警器等，用干湿抹布进行擦拭，保证清洁无尘土和污渍。

## 6、台面台盆、镜子、烘手器、电风扇保洁

### (1) 台面台盆

- a. 打开水龙头，用清水冲洗台盆上的污垢；
- b. 用湿抹布擦台面上、盆壁内的水迹、水渍、污垢；
- c. 用干抹布擦拭台面和盆壁内，保证干净无水渍污渍；
- d. 随时关注台面台盆表面状况，保持无污迹、水迹。

### (2) 镜子擦洗

- a. 用湿抹布擦拭镜子表面上的污垢、水渍，污迹较重的地方用玻璃清洁剂重点擦抹；
- b. 用干抹布抹去镜子上的水珠，达到玻璃面上无污迹、水迹标准；
- c. 随时关注镜子表面状况，保证镜面保持无污迹、水迹。

### (3) 烘手器擦拭

- a. 每天早上 9:00 和 13:00 各擦拭一次；
- b. 关掉烘手器开关；
- c. 用湿抹布擦拭烘手器表面上的污垢、水渍，按照从外到内，从上到下的顺序；
- d. 用干抹布擦拭烘手器；
- e. 打开烘手器电源。

### (4) 电风扇擦洗

- a. 电风扇保洁前先关掉电风扇的电源，拔掉插销；
- b. 壁扇：每月 15 日擦拭 1 次；将清洁剂倒入小水桶中稀释，扭松前后的螺丝，取下电风扇的前罩，小心拆下电风扇的叶片和后罩，用小水桶盛水稀释清洁剂，将扇叶与前后罩放入小水桶内，洗 10—15 分钟，随后用清水清洗，用干抹布擦干放置，用拧干的湿抹布擦洗基座，然后将扇叶与前后罩重新安装回原处；



c. 吊扇：每月 1 日和 15 号各擦拭 1 次，用长杆刷擦拭下层扇面；每季度第二个月的 1 号将风叶拆下进行清洗，清洗流程参考壁扇；

d. 保洁完成后打开电源开关。

## 7、厕所内隔屏、门、窗、墙面、地面保洁

### (1) 厕所内隔屏、门、窗

a. 用湿抹布擦拭隔屏、门、门套、窗表面的污垢、水迹，对隔屏、门、门套与地板接触处应重点擦拭；

b. 擦拭隔屏与门、门套与门和窗的铰链缝隙处；

c. 将清洁剂喷在隔屏、门、门套、门把手表面上；

d. 用吸水毛巾擦拭隔屏、门、门套和门把手及窗玻璃表面。

### (2) 墙面

a. 用湿抹布擦拭墙面、踢脚板和踢脚板上沿的污垢、灰尘；

b. 用吸水毛巾擦拭墙面、踢脚板和踢脚板上沿；

c. 化妆台下的墙面死角、小便器后的墙面死角等处，应定期重点处理，保持干净整洁（每月 1 次）。

### (3) 地面

a. 用扫帚清扫厕所地面，将垃圾盛入簸箕内；

b. 用湿拖布拖地面上的水迹、水渍、污垢；

c. 用干拖把拖抹地面；

d. 时刻巡视，保持地面无水迹、水渍、污垢。

## 8、天花板

(1) 每月 15 日 1 次；

(2) 使用长杆天花板刷，沾水湿擦天花板上的污垢、水渍。

(3) 清洗并拧干长杆天花板刷的刷头，再用长杆天花板刷擦拭天花板；达到无积灰、无水渍的标准。

## 9、操作工作室

(1) 每月 1 日和 15 号各 1 次；

(2) 操作工作室的门、墙和工具箱每月进行两次清洁，其中含一次深度清洁；

(3) 门和墙面的清洁操作参考卫生间操作流程和标准进行；

(4) 工具箱和工具车每月清洁 2 次，保证工具箱干净整洁，无积水，工具分类收纳、摆放整齐。

## 10、 空调保洁

空调开放时间为每年 6—9 月，原则上夏季室内温度高于 30℃ 时方可开启空调，具体根据实际情况确定开关时间。每年开始使用空调前和停止使用后，各进行一次空调清洁。

## 11、 卫生间保洁

每天早上固定清洁一次，用干湿抹布进行擦拭，如遇顽固污渍，用清洁剂重点擦抹。每次使用后均需用干湿抹布进行清洁，保持护理台各个面无灰尘、水渍和污垢。卫生间内护理台不使用时处于合起状态，但要保持台面无灰尘、水渍和污垢。卫生间清洁流程和标准如下：

(1) 早擦夜冲、先里后外、先上后下、先湿后干；

(2) 开门前开启水电设施（排风等），检查各类设施是否完好；

(3) 保洁以扫、擦为主，主要清除设施设备上的浮灰，保持整天的清洁；

(4) 保持空气流通，除臭设备运转正常；卫生无死角，无涂写，无粪迹，无堵塞；

(5) 关门保洁以冲洗为主，主要将公厕内所有设施清洗干净，为第二天的工作做好准备；

(6) 检查常用便民用品是否齐全，将打扫工具统一摆放在指定位置，检查人员是否停留，关闭水电设施。

## 12、 跟踪检查保洁

清理避开使用者；根据监测器监视情况，使用者使用厕所后，及时进行清洁作业，保持下一个使用者用时器具无积便，器具、门窗、镜子、墙面和地面干净整洁，无垃圾，无水渍，并且垃圾桶内手纸不多于指定标准（秋冬季不得多于 2/3，春夏季不得多于 1/2）；卫生间垃圾及时清运。

(二) 室外保洁岗

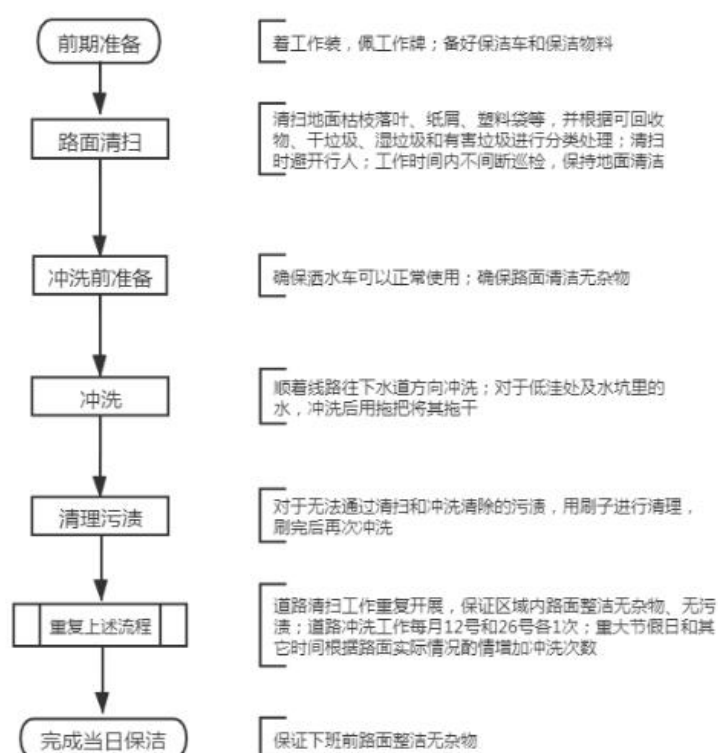
1、道路清洁

(1) 公园绿地内路面有透水混凝土地面、沥青路面、陶瓷透水砖路面、健身步道、石板路、石子路、鹅卵石路、塑胶地坪等不同类型，依据路面材质的不同，采用不同的保洁方式。中标单位需要根据每个公园的不同路面，配置高压水枪、磨地机、吸水机等设备。

不同类型路面保洁方式

类型	保洁方式	备注
透水混凝土地面、健身步道	清扫（扫帚簸箕、扫地机）、捡拾（夹子簸箕）、冲洗（洒水车）、冲刷（洒水车、刷子、拖把）	石板路、石子路及鹅卵石路中间的石板无需用洒水车冲洗或冲刷，遇石板表面清扫不掉的污渍，用刷子和拖把进行清扫
石子路、石板路、鹅卵石路	夹子捡拾为主	看到石子或鹅卵石在绿化区域，将其清理并置于路面；看到路面不平，借用小铁耙等工具将路面整理平整

(2) 路面冲洗流程和标准



清扫避开行人，各区负责人按照一定路线，每天 7:00-9:00、13:00-14:30 各清扫一遍整个区域，尽可能保证区域路面无垃圾杂物存在；下雨天在雨停后 30 分钟内用扫帚将路面积水扫入排水沟，并用拖布把清除道路表面水渍；夏季时间另行安排。

## 2、灯具保洁

(1) 公园灯具要求每周一擦抹 1 次，保持灯具目视无灰尘污渍蛛网、明亮清洁。

(2) 2m 以上高度灯具保洁时需 2 人协同合作，保证工作人员安全

(3) 擦拭灯具时，确保相连线路无故障，不存在漏电等安全隐患。如遇设施故障，及时报公园园长处维修。

## 3、灯柱、监控杆、监控头保洁

公园内灯柱、监控杆、监控头日常用拧干的湿抹布擦抹，如有污

物、涂写等，用清洁剂涂在污迹处，然后再用抹布擦抹。每周一保洁 1 次，保证灯柱、监控杆、监控头表面无灰尘污渍、干净清洁。2m 以下灯柱直接用抹布擦拭，2—4m 高灯柱借用长杆工具擦拭。

#### 4、公园护栏保洁

公园内护栏每周固定保洁 1 次，用拧干的湿抹布擦抹，如有污物、涂写等，用清洁剂涂在污迹处，然后用抹布擦抹，保证护栏表面无灰尘污渍、干净清洁无死角。其他时间视实际情况进行保洁，保持护栏清洁无明显污渍。

#### 5、公园座椅保洁

公园座椅每天上午固定保洁 1 次，下午根据情况进行擦拭，先用湿抹布擦抹，如有污物、涂写等，用清洁剂涂在污迹处用抹布擦抹，最后用干抹布擦抹，保证护栏表面无灰尘污渍、无水渍、干净清洁无死角。其他时间视实际情况进行保洁，保持座椅清洁无污渍水渍。

#### 6、公园垃圾箱保洁

(1) 公园垃圾箱每天上午 9:30 之后全面保洁 1 次（里外清洁 15 分钟/个）。其他时间视实际情况进行保洁，保持垃圾箱表面无灰尘污渍、无水渍、干净清洁无死角。垃圾袋内垃圾不能超过最大容量的 3/4。

(2) 清理垃圾箱时必须戴长的橡胶手套，垃圾袋内的垃圾处理前需进行检视，按干垃圾、可回收垃圾、湿垃圾和有害垃圾分类投入垃圾车。垃圾袋套进垃圾桶时需保证垃圾袋接触到垃圾桶底部，并将垃圾袋打结固定，防止垃圾袋脱落至桶内。

#### 7、公园衣帽架保洁

(1) 公园内衣帽架每天上午全面保洁 1 次，先用湿抹布从上向下擦抹支架和挂钩，如有污物、涂写等，用清洁剂涂在污迹处，然后用抹布擦抹，最后用干抹布擦抹，保证表面无灰尘污渍、无水渍、干净

清洁无死角。其他时间视实际情况进行跟踪保洁，保持衣帽架表面无灰尘污渍、无水渍、干净清洁无死角。

(2) 保洁时应佩戴手套，擦抹挂钩时注意安全，避免被挂钩划伤。

## 8、公园游乐设施保洁（99 广中公园、永和公园、大宁四方公园）

### (1) 户外组合滑梯

每天上午用干湿抹布清洁滑梯部分表面 1 次，先用湿抹布擦抹，如有污物、涂写等，用清洁剂涂在污迹处，然后用抹布擦抹，最后用干抹布擦抹，保证表面无灰尘污渍、无水渍、干净清洁。

### (2) 户外简易滑梯

每天上午用干湿抹布清洁滑梯部分和球体表面 1 次，先用湿抹布擦抹，如有污物、涂写、脚印等，用清洁剂涂在污迹处，然后用抹布擦抹，最后用干抹布擦抹，保证表面无灰尘污渍、无水渍、干净清洁。

### (3) 不锈钢爬爬洞

每天上午用干湿抹布清洁爬爬洞内部不锈钢部分表面 1 次，外部表面、表面扣子 1 次。先用湿抹布擦抹，如有污物、脚印等，用清洁剂涂在污迹处，然后用抹布擦抹，最后用干抹布擦抹，保证爬爬洞内部和外表无灰尘污渍、无水渍、干净清洁。

### (4) 户外传声筒

每天上午用干湿抹布清洁传声筒两个喇叭内部 60cm 深的表面，喇叭外部 60cm 以内的表面 1 次。先用湿抹布擦抹，如有污物、脚印等，用清洁剂涂在污迹处，然后用抹布擦抹，最后用干抹布擦抹，保证整个传声筒外表和喇叭口无灰尘污渍、无水渍、干净清洁。

### (5) 儿童爬网

每天上午检查爬绳上面是否有污物存在，如有，根据污物性质进行清理，保证绳子干净清洁无污渍。

跟踪保洁

完成日常清洁的基础上，随时进行跟踪保洁，如有明显污渍，应及时处理，保证游乐设施整体清洁卫生无污渍。

## 9、公园标识系统保洁

公园内导览牌、文明指示牌、警示指示牌等高度小于 2m 的标识牌，每天进行保洁，保洁流程和标准，指示牌清洁时间 2—5 分钟/块。文明指示牌、导向指示牌等高度大于 2m 的标识牌，用长柄刷子和抹布进行保洁，每周保洁 3 次，清洁时间 3—5 分钟/组。

## 10、 公园供水器保洁

(1) 公园供水器每天早上 7 点和下午 1 点各精擦一次（用时约 10 分钟），包含供水器不锈钢表面、LED 显示屏、接水平台、水龙头，供水器旁边的倒水池，保证显示屏和表面干净无污渍，接水平台表面无茶叶等杂物，水龙头干净无污渍，倒水池内外表面及下水管表面干净无污渍，池内无杂物。同时保证供水器周边地表无积水，防止游客滑倒。其余时间每小时保洁一次，使供水器整体处于干净无污渍状态。

(2) 每月开展一次深度保洁，在日常保洁流程和标准上增加对供水器顶部的清理，清除顶部的灰尘和掉落的杂物，

(3) 供水器及倒水池周边地表无积水，防止游客滑倒。

## 11、 灭火器保洁

每天进行保洁，保持灭火器表面清洁，无灰尘、明显划痕和污迹。每月两次定期检查。

### （三）公园管理用房保洁岗

#### 1、 墙壁和门保洁

每天进行保洁。用干抹布擦抹墙壁和门上的蜘蛛网、积灰、污物、涂写等，如有顽固污渍，用清洁剂喷洒，然后用湿抹布或刷子进行清理，最后再用干抹布清理。保证墙壁和门干净无污渍。

#### 2、 窗框、窗槽和玻璃保洁

用湿抹布拧干后，擦抹门窗框，达到窗框、窗槽内无明显灰尘、污迹。清洁湿抹布并拧干，然后用玻璃清洁剂配合湿抹布擦抹玻璃，再用干抹布抹去玻璃上的水珠，达到玻璃表面无污迹、水渍。

### 3、公园亭廊保洁

(1) 公园亭廊保洁包括日常保洁、跟踪保洁和深度保洁。

(2) 日常保洁：每天下午开展 1 次。主要包括清扫地面，擦抹座椅（流程和标准参考）、窗台，清除墙壁污渍等。保持亭廊地面无垃圾杂物积水，座椅干净无污渍，窗台无杂物堆积，墙壁无明显污渍，亭廊无死角。

(3) 跟踪保洁：在每日 1 次日常保洁的基础上，随时对亭廊进行跟踪，保持亭廊地面无垃圾杂物积水，座椅干净无污渍，窗台无杂物堆积，墙壁无明显污渍，亭廊无死角。

(4) 深度保洁：每月 1 次。首先清扫亭廊顶部枯枝落叶，其次擦拭横梁、高处立柱和木档，然后清洗墙上壁灯、墙角蜘蛛网和灰尘，再次清洁装饰窗、玻璃、窗台缝隙，低处圆柱、座椅，最后清扫地面，拖地。

(5) 保洁顺序按照“从上到下”，1.8m 以上高度借助扶梯、长刷、高压水枪等工具，1.8m 以下高度使用干湿抹布擦洗。使用扶梯作业时必须两人协调，保障工作人员安全。

### 4、公园大门保洁

(1) 公园大门包含日常保洁、跟踪保洁和深度保洁。

(2) 日常保洁：每天上午开展 1 次。主要包括清扫地面，擦拭大门和大门两侧墙壁表面明显灰尘和污渍；清扫地面，保持地面清洁无垃圾；每月用高压水枪冲洗地面 1 次。保持大门区域范围内地面无垃圾杂物积水，大门无明显灰尘污渍，墙体无明显污渍。

(3) 跟踪保洁：在每日 1 次日常保洁的基础上，随时对大门区域



进行跟踪，保持地面无垃圾杂物积水，大门无明显灰尘污渍，墙体无明显污渍。

(4) 深度保洁：每月 1 次。在日常保洁的基础上，用高压水枪冲洗大门，并用抹布擦拭，保证大门表面清洁无灰尘污渍、无死角，保证墙体表面无明显污渍。

(5) 冲洗地面或大门时，应避开行人，水枪出水口不可面向行人。

## 5、公园配电箱保洁

(1) 公园配电箱保洁方式为日常保洁，用抹布将配电箱表面擦拭干净，保证配电箱表面干净无灰尘污渍及杂物。

(2) 擦拭配电箱是确保配电箱无外露电源线，保证工作人员安全。

## 6、公园显示屏保洁

公园显示屏每天上午固定清理一次。

## 7、公园报廊保洁

公园报廊每日清洁，保证报廊干净清洁无灰尘污渍，无死角，清洁一次花费时间约 20 分钟。

## 8、公园健身器材保洁

公园健身器材每日清洁，用抹布或长刷擦拭器材表面，保持器材表面清洁无灰尘污渍。

### (四) 机动巡查保洁岗

保洁领班负责流动巡查，重点巡查卫生间、路面、护栏、座椅、垃圾箱、衣帽架、游乐设施、标识系统、供水器、健身器材、大门、走廊等，保障全园干净、卫生、整洁。发现问题及时与相应责任人联系，并直接参与或监督解决。固定岗位保洁人员在完成每日定时定点的保洁工作之外，流动巡查责任区内的保洁状况，确认责任区干净、卫生、整洁。

## 六、岗位纪律（文明作业）要求

为保持最高效率地工作，所有公园保安、保洁作业人员必须保持良好的行为规范。

- 1、保持良好形象，微笑服务，文明执勤。
- 2、以礼待人，以理服人，遵章守纪。
- 3、上班时必须穿着制服，佩戴铭牌或证件。
- 4、不得迟到、早退，不得擅自离职守。
- 5、不得在当班时睡觉。
- 6、不得在岗位上吸烟。
- 7、不得当班前或当班时饮用含酒精类的饮品。
- 8、不得在岗位上或办公室内做与工作无关的事。
- 9、不得发表对服务对象不利的言论。
- 10、不得擅自向外人泄露服务对象内部管理控制详情。
- 11、不得在任何情况下以任何理由和管理部门、游客发生争执。
- 12、在任何区域发现游客遗留物品应及时上交。
- 13、上岗期间不准看书报、听音乐、玩弄手机、打私人电话等。
- 14、上岗期间，不准接待亲友。
- 15、在岗人员应保持通讯器材畅通。

## **七、考核要求**

当采购单位在任何时间发现中标方的保安员工不符合采购单位的管理要求，采购方有权要求中标方及时更换保安员工，如采购方要求更换保安人员，则中标方应予以积极配合，更换人员须于一周内到场。

当采购方在任何时间发现中标方的服务标准不能达到规定要求，中标方应立即进行整改。采购单位和驻点管理部门共同负责对中标方的工作情况和员工表现的考核，中标方须服从公园属地管理单位管理。

### **保安保洁服务满意度考评表**

序号	考评项目 考评内容	非常满意 (9—10分)	满意 (7—8分)	基本满意 (5—6分)	不满意 (3—4分)	非常不满意 (1—2分)
1	人员形象：工服整洁、工号牌佩戴规范					
2	服务态度和蔼、热情、认真					
3	游园秩序管理（童车、宠物管理等）					
4	专业知识和能力					
5	保安、保洁服务质量					
6	巡查记录、安全生产台账规范完整					
7	现场培训工作					
8	活动保障配合响应					
9	突发事件处理能力					
10	投诉处理能力					
合计						

注：90—100分优秀，80—90分良好，60分以上合格，60分以下不合格。

考评单位盖章：

考评日期：

## 八、中标方责任

如系中标方的重大责任事故对驻点单位造成财产损失的，采购方有权向合同相对方按照损失金额进行索赔。

中标方应在上岗前对所有派出保安员进行安全培训，服务人员在

岗履行工作职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡，均由中标方负责处理并承担经济和道义上的责任，采购方不承担任何责任；中标方违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由中标方负责调解与处理，采购方不承担责任；中标方在服务中违反国家相关法规或行业规范，因过失造成他人人身伤亡的，均由中标方负责处理并承担法律责任和善良道义责任，采购方不承担任何责任。

## **九、其他要求**

各投标人投标文件须包含以下内容：

1、需求理解：对本项目服务定位的分析及其举措，对本项目预期目标设定的合理性；重点难点分析：对本项目重点难点的分析深度，应对或改进措施的情况。

2、服务方式、特色管理或创新管理：项目实施中服务方式的计划、自身服务特色或创新工作方式、方法的情况。

3、应急预案：防台、防汛、防火、防震、公共卫生事件防控、突发事件处置等应急预案。

4、节能、环保及健康管理：在垃圾分类管理和回收、危废管理等方面设想；节能降耗工作计划和实施措施；员工职业健康的管理思路和实施措施。

5、管理机构及运作：项目管理机构及其运作方法与流程；用于支撑物业服务开展的管理制度。

6、服务质量措施：承诺的各项服务质量指标情况，服务自查自纠的能力优劣以及承诺的考核方法和标准。

## **十、现场考察**

本项目不组织现场考察，如需了解相关情况，请联系静安区绿化管理中心公园管理科徐老师，联系电话：62188581。

包件 3

静安公园等九个公园保安采购需求

一、项目概况

本项目为静安区绿化管理中心管理的静安公园、静安雕塑公园、西康公园、辅德里公园、不夜城绿地、中兴公园、静安青年体育公园、市北绿地、延富花园（详见附件1.1-1.9），委托专业管理单位以包工包料的形式提供公园保安。其中静安公园因公园改造，暂按8个月进行采购，最终按实际服务期限结算。

服务期限：自合同签订之日起一年服务期

采购编号：0626-00005526

预算金额：9315000.00元

支付方式：按季度支付

投标单位提供的保安服务除应达到上海市保安服务行业对安保服务的规范要求外，还应满足《上海市公园管理条例》等公园、绿地管理有关规定的要求，同时还应符合各公园和绿地不同类型、不同特点的安保服务需求，如公园停车管理、雕塑安全管理、贵重设备设施管理、滨水安全管理、游园秩序管理、对公园顽症的治理、重大活动和节假日安全管理，及时发现和消除各类安全隐患。

本次招标保安设岗数及人数,汇总如下：

序号	岗位	设岗数
1	项目负责人	1
2	静安公园	13
3	静安雕塑公园	25
4	西康公园	6

5	辅德里公园	13
6	不夜城绿地	9
7	中兴公园	11
8	静安青年体育公园	10
9	市北绿地	7
10	延富花园	6
	合计	101

注：

- (1) 本项目设 1 名项目负责人，全面负责静安公园、静安雕塑公园、西康公园、辅德里公园、不夜城绿地、中兴公园、静安青年体育公园、市北绿地、延富花园的保安的日常管理以及与园长的沟通汇报。每个公园安排 1 名保安队长，负责公园保安的日常监督管理。
- (2) 白班工作时间 6:30-18:30，夜班工作时间 18:30-6:30，投标人应合理配置团队服务人数，确保达到岗位配置要求，建议服务团队人数不少于 160 人，同时承诺所有服务人员劳动时间符合国家和上海市有关用工法规和政策要求。
- (3) 投标人需承诺，若中标，为项目所有团队服务人员投保足够份额的雇主责任险、公众责任险等。

## 二、资格要求

### （一）投标人资格要求

1、具有公安部门颁发的《保安服务许可证》，外省、市保安公司需在上海市公安部门备案。

2、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定供应商及《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。

3、未被列入“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

4、投标单位应具备近3年同类项目管理经验（如大型公共设施、公共场所、公园项目等），提供近三年类似规模同类项目业绩（以中标通知书或合同为准）。

5、投标单位需承诺中标后在本市设立固定的经营场所和管理、服务人员；

6、本项目专门面向中、小、微型企业供应商采购，投标企业应当按照规定提供《中小企业声明函》；

7、本项目不接受联合体投标；

8、投标单位符合以下条件的优先：

（1）投标单位具备《质量管理体系认证书》、《职业健康安全管理体系认证书》、《环境管理体系认证证书》；

（2）投标单位具备企业信用AAA级诚信经营示范单位证书；

（3）投标单位具备信用评价AAA级信用企业证书；

（4）投标单位为国家税务总局上海市税务局或省级及以上税务部门公布的纳税信用A级纳税人。

（5）获上海市或省级及以上文明单位、行业5星企业等荣誉的优先。

## （二）人员要求

1、保安人员必须持有相关保安资格证书并持证上岗。投标单位在签约时必须提供所有保安员的上岗证复印件，消控室工作的保安员需提供四级消防资格证书。

2、保安人员年龄在20-60周岁之间，男性，身体健康，精神面貌良好。

3、中标单位需承诺所有现场保安人员均无任何违法犯罪行为，且必须对每位员工进行政审，提供无犯罪记录证明文件。在入场前中标单位应将员工相关信息资料交招标单位备案。

4、投标单位应明确一名项目负责人总负责本次招标范围内所有驻点的公园保安工作，与采购单位保持对接。投标时需提供相应的资格证书、荣誉证书和工作经历、近三个月社保缴纳记录等证明材料。项目负责人具备以下条件：

- (1) 持一级保安师证书；
- (2) 提供近三个月中任意一个月的单位社保缴纳证明；
- (3) 提供无罪犯罪记录证明；
- (4) 提供五年以上公共场所安保项目负责人的工作经验证明；
- (5) 提供相关荣誉奖状证明；
- (6) 退伍军人优先，需提供相关证明。

**(三) 器材及耗材要求**

1、 服务管理操作中所有易耗品的费用：如电筒灯泡、电池、对讲机电池板、员工证件制作及日常生活所需之设备，均由中标单位承担。

2、 服务管理操作中所有设备器材，如对机机、强光电筒、警棍、电扇、取暖器、服装、雨衣雨具、手套、劳保用品等均由中标单位承担。

3、 日常管理服务所需后勤物资配置费用及定期更新费用，均由中标单位承担。

序号	名称	备注
1	保安春秋装	
2	保安冬装大衣	
3	雨衣、雨靴	



4	武装带	
5	白手套	
6	作训帽	
7	作训靴	
8	防暴伸缩棍	
9	对讲机	
10	强光手电	
11	口哨	
12	扩音喇叭	
13	肩灯	
14	反光背心	
15	警界线	
16	医疗急救包	
17	防爆装备（盾牌、防暴叉、防爆服、头盔）	
18	执法记录仪	
19	两轮电动巡逻车	

### 三、保安服务要求

#### 1、总体服务要求

（1）项目负责人应与公园专职园长和采购单位保持对接，统筹公园区域内保安岗位，保安队长（员）应服从公园专职园长的指挥安排，配合做好交办的工作。

（2）中标单位应根据各公园、绿地不同的保安服务内容和特点分别制定服务方案。

（3）建立晨会制度和保安交接班制度等各类管理制度、操作程序和流程图。所有制度和流程等应反映在投标内容中。

（4）门前三包，保安要负责做好保安办公室、监控室、岗亭的

清洁工作，每天上岗前 30 分钟做好个人工作区域的卫生工作。

(5) 中标单位须对管辖各公园的保安情况进行季度工作的书面总结并交采购单位存档备份。

## **2、门岗及出入管理**

(1) 公园设置门岗，在公园开放时间段门岗保安员必须立岗服务，建立专门的门岗管理制度及物资出入管理制度。

(2) 对游客携带的如易燃易爆品、有毒有害品、宠物、大型音响设备及其他可能危害园区安全或影响公共秩序的物品进行劝阻，以上物品不得携带入园。

(3) 帮助老人、儿童、残疾人等行动不便的游客顺利入园，必要时提供轮椅借用、行李协助等服务。

(4) 未经采购单位允许，禁止在公园绿地范围内停放机动车和非机动车。遇到机动车或非机动车驶入公园，应及时劝离。

## **3、巡逻及秩序维护**

(1) 中标单位根据各驻点实际情况制定合理的巡逻岗位设置和人员安排，提供岗位设置方案，公园应满足 24 小时保安巡逻覆盖。

(2) 根据驻点情况划定巡逻区域，加强巡视，白班单一巡逻区域内要做到每 1 小时内全覆盖，夜间巡逻应严格按时、按指定路线巡逻，要求公园每 30 分钟全覆盖巡视检查一次，如发现异常情况，应立即上报。中标单位必须每月不少于一次对夜间驻点保安工作情况进行抽查，并将检查状况上报驻点管理部门和采购单位。巡逻岗的设置及安排应反映在投标文件中。

(3) 积极维持各驻点公共秩序，确保绿化、设施、设备安全，做到全年无重大人为责任事故，无损害绿化、破坏设施事件发生。

(4) 加强对园内装置设施的安全保卫，建立日检表，确保完好率 100%。如因中标单位的责任造成装置损坏或被盗的，中标单位应

按照损失金额向采购单位进行赔偿。

(5) 对各类违反游园须知、破坏绿化、损坏设施、对驻点公共财产和人身安全造成危害或存在潜在危险的行为应及时文明规劝制止，如已造成损失的应要求行为人对损失进行赔偿。

(6) 做好公园临河、临水的安管理工作，严禁游客翻越河边栏杆，对游客位于临河、临水区域的不安全游园行为要坚决加以制止，不听劝阻的要及时向驻点管理部门上报。

(7) 加强对公园拳操锻炼游客的管理，做到管理有序，发现矛盾纠纷和违反公共秩序的人员要及时进行规劝。

(8) 对群众自发性聚会要主动规劝引导，教育群众遵守公园管理规定，维持好现场秩序，及时向上级部门汇报，严禁保安直接与游客发生冲突，避免造成不良后果。

(9) 接到火警、警情后三分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处、消防、警方。在遇到异常情况或紧急求助时，三分钟内赶到现场采取相应措施。

#### **4、游客服务与咨询引导**

(1) 公园内推行首问责任制，面对游客询问，必须耐心详细解答。

(2) 做好失物招领工作，必须逐件登记，及时联系失主，凭有效身份证明领回失物。

(3) 帮助行动不便的游客（如老人、残疾人）推送轮椅、搬运物品；为迷路儿童提供临时看护，联系其家长。

#### **5、监控值守与消防安全服务**

(1) 合理利用公园现有监控探头，配合岗位设置方案，将公园全部范围纳入保安监管范围，做到零死角。

(2) 监控录像视频由公园管理部门工作人员负责导出，保安员

不得随意更改和删除监控录像内容。监控发生故障时应及时向公园管理部门报修，并配合维修部人员对监控设施的检查维修。

(3) 发现视频监控上的各种动态情况，各个出入口、来往人员、员工纪律、绿化，及时通报各有关岗位，应立即用对讲机通知就近的安保人员赶赴现场予以确认，同时做好详细记录。

(4) 熟悉各种消防设备的位置和使用功能，并熟记在心。仔细查看，消除隐患。检查各配电房、泵房是否保持常闭、上锁，禁止闲人入内，如果发现存在安全隐患应及时通知公园管理部门。

(5) 定期组织保安消防安全宣传工作，每年应开展至少 1 次消防安全演练，积极参加消防专业培训，自觉接受公安消防机关的检查。

## **6、突发事件应急处置服务**

(1) 制定各类突发事件的应急预案，具有处置突发事件就地调动配置资源的能力，应急预案要反映在投标文件中。

(2) 建立处理应急突发事件的处置队伍，明确责任要求，针对台风、暴雨等极端天气情况，应做好预警响应、现场警戒、受损情况等方面措施。

(3) 定期检查应急处置物资，如灭火器、消防栓、急救箱、雨衣、绝缘手套等，确保物资在有效期内并能正常使用，如因物资不合规等问题造成突发事件事态影响扩大的，中标单位应负全部责任。

(4) 中标单位应定期开展人员急救培训，确保保安人员能正确开展急救工作。

## **7、大型活动协助及专项工作服务**

(1) 与地区警署联系，共建治安联防，加强公园绿地治安管理。

(2) 遇各类重大活动、事件以及其他需要保安员延时工作的情况，中标单位必须积极配合采购单位和驻点管理部门，及时对人员进行调配，直至圆满完成（不另行支付延时工作费用）。

(3) 公园绿地举办大型活动时，制定重点安保方案，活动期间配合维护现场秩序，引导人流，处理突发情况。

## **8、投诉处理和解决**

(1) 耐心倾听游客的投诉，及时安抚游客情绪，避免事态进一步升级。

(2) 对于现场能进行整改的投诉内容，应及时上报项目负责人处置。

(3) 收到 12345、市民热线等投诉后，应及时了解当时情况，必要时配合园内监控设施进行处理，跟进投诉后续处理进度，配合采购单位与游客沟通协调。

## **四、保安岗位职责及具体工作要求**

### **(一) 项目负责人**

1、全面负责所有驻点的公园保安管理和服务工作，组织制定和实施工作计划。

2、在日常管理中要建立交接班、巡查等登记制度，组织召开工作例会。

3、全面负责做好公园开园安全检查和公园闭园安全检查工作。

4、节假日期间安排节日期间的岗位人员，如遇突发事件需第一时间赶往现场处置。

5、配合采购单位及园长做好特殊节点或特殊任务的保障工作，并建立工作应急预案。

6、与公园专职园长和采购单位保持对接，及时汇报工作情况，完成上级领导交办的其他工作。

### **(二) 保安队长**

1、熟悉保安服务相关法律法规、政策及公司领导要求，根据公园实际，完善有关规章制度，不断提高管理水平。

2、负责公园日常管理过程的控制和管理，营造安全、舒适的游园环境。

3、协助园长搞好公园安全防范、消防等管理；增强全体保安的消防安全意识，消除安全隐患。每日对辖区的日巡视、周检查及配合月抽查工作。

4、协调公园秩序管理的有关事务、安保人员排班，协助园方及时处理市民的投诉等。

5、负责服务区域内的安全保卫，保证 24 小时值勤，夜间做好巡视检查，防止盗窃等案件发生，对进出公园的人员进出加强管理；熟悉公园的所有区域共用设备分布的情况。

6、协助园长对外相关部门接待，接待来访、接听来电、员工解答咨询及传递信息工作。

7、做好安保相关业务的管理制度与档案、资料管理。建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。

8、协助项目负责人完善管理制度，以及监督和考核，并在实践中不断根据管理计划、目标提高工作成效。

9、在日常管理中要督促安保交接班、巡查等登记制度。监督检查各部门服务质量运行情况，组织召开本班组工作例会。

### **（三）固定安保岗**

1、安保人员按公司规定着装，佩戴工作牌，实行微笑礼貌服务。

2、遵守公园的管理规章制度，按时上下班，认真做好交接班手续，不擅离职守。

3、积极维护公园秩序，保证游客安全，礼貌纠违，文明执勤。

4、贯彻落实安全保卫工作，做好公园保安管理工作，调解公园内发生的各种纠纷，并及时上报。

5、做好公园的安全防范工作，认真做好防火、防盗、防治安灾

害事故，发现隐患及时报告并协助处理。协助公安机关对公园内发生的案件、违法事件进行现场看护，并及时报告公司领导及公园管理方。

6、按时开启和关闭出入口公园大门，关闭公园大门时做好公园内部巡查工作，非开园时间不得逗留。

7、加强违禁品（如宠物、玩具气枪、烟花爆竹等）的检查，制止游客携带入园。

8、及时制止游客损坏花草、树木、公共设施之行为，并对此行为进行批评教育。

9、未经许可，禁止外来人员在园内摆摊设点，或向游客兜售商品。

10、保持公园进出通道畅通、整洁，及时制止、清理公园大门周围乱设摊、随意停放车辆、张贴非法广告的行为。

11、根据上级通知，协助有关部门在广场举办社会公益活动。

12、配合单位各部门做好相关工作。

#### （四）消控岗

1、熟练掌握公园中央监控、消防报警等设备的技术性能及操作方法，熟练掌握公园内消防设备的分布情况；

2、对监控、报警仪器做好经常性的清洁保养工作。当监控报警仪器发生故障时，应立即通知工程部，协助工程部尽快排除故障，并做好详细记录；

3、遵守消防控制室的各项规章制度，认真履行岗位操作责任制，对各种消防控制室设备进行实时监控和操作，不得擅自离职守。

4、熟悉和掌握本单位消防设施的工作原理、功能和操作规程，熟悉各种按键的功能，熟练操作各种系统。

5、负责对消防设施进行每日检查，认真记录各种控制器的运行情况，并填写《消防控制室值班记录表》《消防设备检查记录表》，

做好交接班工作。

6、掌握和了解消防设施的运行、误报警、故障等有关情况，并填写《消防设施故障处理记录表》。

7、对消防控制室设备及通讯器材等进行经常性的检查，定期做好系统功能测验，协助技术人员做好修理、维护工作，不得挪用或擅自拆除、停用消防设施，保证设备正常运行。

8、经常向单位负责人和保安部门报告消防的运行情况，协助有关领导做好防火、灭火工作。

9、熟练掌握本单位《消防应急处理预案》，在火灾情况下能按照预案程序开展灭火救援工作。

10、完成消防部门和上级领导布置的工作任务，积极参加消防专业培训，自觉接受公安消防机关的检查。

11、对无故进入监控中心的员工，应立即劝其离去，并记录其工号，如有领导进入，就在值班记录上做好记录。

12、移交下一班次处理的工作，做好书面记录及口头移交，每班值班人员应完成上班移交的工作：接班人员未到岗，本班值班人员不得擅自离岗。

13、正确使用和保管好本岗位所使用的设备和其他物品，当班者应对使用的设备和物品负有全部责任，交接班时应对物品的种类、数量及完好程度进行检查登记。

14、发现公园视频监控上的各种动态情况，各个出入口、来往人员、员工纪律、绿化，及时通报各有关岗位，应立即用对讲机通知就近的安保人员赶赴现场予以确认，同时做好详细记录。

15、与门岗、巡逻岗经常保持联系（每整点联系1次），通报有关情况，处理各类一般事件和紧急事件，并及时报告领班。

16、对监控设备做好经常性的清洁保养工作。当监控视频设备



发生故障时，应立即报告甲方，并做好详细记录。

17、保持工作岗位的清洁卫生，交岗前应对本岗位内进行整体打扫，以保证工作环境的干净整洁。

### **（五）巡逻岗**

1、巡逻过程中对各类违反游园须知、破坏绿化、损坏设施、对驻点公共财产和人身安全造成危害或存在潜在危险的行为应及时文明规劝制止，如已造成损失的应及时报告园长要求行为人对损失进行赔偿。

2、做好公园临河、临水的劝阻及提醒工作，严禁游客翻越河边栏杆，对游客位于临河、临水区域的不安全游园行为要坚决加以制止，不听劝阻的及时向驻点管理部门上报。

3、加强夜间巡逻管理。夜间巡逻应严格按时、按指定路线巡逻，要求每 60 分钟全覆盖巡视检查一次，如发现异常情况，应立即上报。中标单位必须每月不少于一次对夜间驻点保安工作情况进行抽查，并将检查状况上报驻点管理部门和采购单位。

4、加强对园内拳操锻炼游客的管理，做到管理有序。发现矛盾纠纷要及时进行规劝，对违反公共秩序的锻炼人员要进行询问，不听规劝者要带至值班室，并做好笔录旁证。

5、对群众自发性聚会要主动规劝引导，教育群众遵守公园管理规定，维持好现场秩序，及时向上级部门汇报，严禁保安直接与游客发生冲突，避免造成不良后果。

## **五、岗位纪律（文明作业）要求**

为保持最高效率的工作，所有保安员必须保持良好的行为规范。

1. 保持良好形象，微笑服务，文明执勤。
2. 以礼待人，以理服人，遵章守纪。
3. 当班时必须穿着制服，佩戴铭牌或证件。

4. 不得迟到、早退，不得擅离职守。
5. 不得在当班时睡觉。
6. 不得在岗位上吸烟。
7. 不得当班前或当班时饮用含酒精类的饮品。
8. 不得在岗位上或办公室内做与工作无关的事。
9. 不得发表对服务对象不利的言论。
10. 不得擅自向外人泄露服务对象内部管理控制详情。
11. 不得在任何情况下以任何理由和管理部门、游客发生争执。
12. 在任何区域发现游客遗留物品应即时上交。
13. 上岗期间不准看书报、听音乐、玩弄手机、打私人电话等。
14. 上岗期间，不准接待亲友。
15. 在岗人员应保持通讯器材畅通。

## 六、考核要求

当采购单位任何时间发现中标方的保安员工不符合采购单位的管理要求，采购方有权要求中标方及时更换保安员工，如采购方要求更换保安人员，则中标方应予以积极配合，更换人员须于一周内到场。

当采购方任何时间发现中标方的服务标准不能达到规定之要求，中标方应立即进行整改，采购单位和驻点管理部门共同负责对中标方的工作情况和员工表现的考核，中标方须服从公园属地管理单位的管理。

保安服务满意度考评表

序 号	考评项目 考评内容	非常满意 (9—10分)	满意 (7—8分)	基本满意 (5—6分)	不满意 (3—4分)	非常不满意 (1—2分)
1	人员形象：工服整					

	洁、工号牌佩戴规范					
2	服务态度和蔼、热情、认真					
3	游园秩序管理（童车、宠物管理等）					
4	专业知识和能力					
5	保安服务质量					
6	巡查记录、安全生产台账规范完整					
7	现场培训工作					
8	活动保障配合响应					
9	突发事件处理能力					
10	投诉处理能力					
合计						

注：90—100 分优秀，80—90 分良好，60 分以上合格，60 分以下不合格。

考评单位盖章：

考评日期：

## 七、中标方责任

如系中标方的重大责任事故对驻点单位造成财产损失的，采购方有权向合同相对方按照损失金额进行索赔。

中标方应在上岗前对所有派出保安员进行安全培训，服务人员在岗履行工作职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡，均由中标方负责处理并承担经济和道义上的责任，采购方不承担任何责任；中标方违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由中标方负责调解与处理，采购方不承担责任；中标方在服务中违反国家相关法规或行业规范，

因过失造成他人人身伤亡的，均由中标方负责处理并承担法律责任和善良道义责任，采购方不承担任何责任。

## **八、其他要求**

各投标人投标文件须包含以下内容：

1、需求理解：对本项目服务定位的分析及其举措，对本项目预期目标设定的合理性；重点难点分析：对本项目重点难点的分析深度，应对或改进措施的情况。

2、服务方式、特色管理或创新管理：项目实施中服务方式的计划、自身服务特色或创新工作方式、方法的情况。

3、应急预案：防台、防汛、防火、防震、公共卫生事件防控、突发事件处置等应急预案。

4、节能、环保及健康管理：在垃圾分类管理和回收、危废管理等方面设想；节能降耗工作计划和实施措施；员工职业健康的管理思路和实施措施。

5、管理机构及运作：项目管理机构及其运作方法与流程；用于支撑物业服务开展的管理制度。

6、服务质量措施：承诺的各项服务质量指标情况，服务自查自纠的能力优劣以及承诺的考核方法和标准。

## **九、现场考察**

1、本项目不组织现场考察，如需了解相关情况，请联系静安区绿化管理中心公园管理科徐老师，联系电话：62188581。

## 静安公园

### 一、公园概况

静安公园坐落于市中心静安寺地区，位于南京西路 1649 号，东与越洋广场毗邻，西至华山路，南起延安中路，北靠南京西路，面积约 33600 平方米。静安公园是上海市五星级公园，上海市“文明单位”，为免费开放公园。

静安公园共有三个出入口：一号门位于南京西路，久光百货对面，门牌号码南京西路 1649 号；二号门位于延安中路近常德路，三号门位于延安中路华山路口。

二、公园开放时间：24 小时开放

三、安保服务时间：24 小时

四、现场条件

1. 有保安办公室
2. 可以使用公园内的厕所。

## 静安雕塑公园

### 一、公园概况

静安雕塑公园坐落于静安区石门二路 128 号，东临成都北路，南至北京西路，西接石门二路，北靠山海关路，面积约 68893 平方米。静安雕塑公园是一座高水准、国际化、开放式，以城市雕塑为特色的主题公园，承载着国际文化艺术交流、大众休闲、雕塑展示的功能，是我区重点打造的五星级公园。

静安雕塑公园共有六个出入口：一号门位于石门二路北京西路口，门牌号码石门二路 128 号；二号门位于北京西路大田路口，门牌号码北京西路 500 号，三号门位于成都北路山海关路口，门牌号码成都北路 777 号。四号门位于山海关路大田路，门牌号码山海关路 369 号。边门出入口，位于成都北路沿线，公园厕所边。博物馆西侧公园工作人员通道，位于慈溪路 63 弄旁。

公园内现有国内外知名艺术家的雕塑作品 35 件。（详见雕塑物明细）

公园现有室外监控摄像头 27 个，分布在园区内，24 小时不间断对公园各主要入口、景点和雕塑进行监控。艺术中心室内 32 探头，对艺术中心室内空间、各通道进行监控。园内设监控室，监控室设有拼接屏，其中主监控屏幕一个，用于实时切换、放大显示公园各监控探头画面，其他屏幕以多画面的形式显示公园内全部探头的画面。

二、公园开放时间：24 小时

三、安保服务时间：24 小时

四、现场条件

1. 四处出入口各有一处保安岗亭，园内近白玉兰草坪区域有一处

保安岗亭。

2. 提供保安办公室，提供办公桌椅。

3. 监控室一间。

五、雕塑物明细

以下列表中的雕塑物件也属本园内安保服务范围。明细中的价格为具体雕塑物的参照价，不列入本次投标报价因素范围内；中标供应商负有对雕塑物的保管、看护及其他保障物件维持原状的合法途径及手段，若雕塑物件遗失、人为损害，将向采购方按价赔偿。

雕塑物明细

编号	雕塑名称	材质	价格(万元)
1	巨型风向车-1	不锈钢	355
2	巨型风向车-2	不锈钢	
3	巨型风向车-3	不锈钢	
4	生命之水	铜	87. 11
5	幸福的颜色	铜	355
6	舞动·凝视	不锈钢	348. 77
7	男低音	铜	322
8	美丽时刻	铜	344
9	音乐之神	铜	369. 89
10	智慧之音	铜	322
11	音乐的力量	铜	464
12	牛-1	铜	778
13	牛-2	铜	
14	牛-3	铜	
15	牛-4	铜	
16	牛-5	铜	

17	慈航	木结构	270
18	天使·荣龟	铜	320
19	云	大理石	314.23
20	一切皆有可能	铜	344
21	黎明的翅膀	大理石	287
22	和谐	铜	286
23	偶遇	铜	286
24	合流	铜	235
25	鸵鸟	铜	88
26	都市幻想-1	铜	400.5
27	都市幻想-2	铜	
28	都市幻想-3	铜	
29	都市幻想-4	铜	
30	都市幻想-5	铜	
31	七彩鹦鹉	铜	723.8
32	星光亭	特种钢	1194.31
33	通向未来	特种钢	1183.33
34	巴塞尔龙喷泉	铜	100
35	美丽的狂想	超薄轻质铝材	100 万美元



## 西康公园

### 附件 1.3

#### 一、公园概况

西康公园坐落于静安区西康路 255 号，面积约 4012 平方米。西康公园是上海市三星级公园、上海市“七不”文明公园，为免费开放公园。

西康公园有一个出入口，位于西康路 255 号，静安区中心医院旁。

二、公园开放时间：24 小时开放

三、安保服务时间：24 小时

四、现场条件

1. 门口有保安室 1 间。
2. 可以使用园内的厕所。

## 辅德里公园

### 附件 1.4

#### 一、公园概况

辅德里公园位于位于延安中路以北，老成都路以西，大沽路以南，面积 33253 平方米。

辅德里公园共有四个出入口：大沽路中凯城市之光对面，大沽路老成都北路口，老成都北路延安中路口，延安中路二大会址西侧。

二、开放时间： 24 小时

三、安保服务时间：24 小时

四、现场条件

1. 绿地内有保安岗亭 2 座，保安休息室 1 间。
2. 可以使用绿地内的厕所。

## 不夜城绿地

### 一、公园概况

不夜城绿地位于华盛路 209 号，东至共和新路、南至恒通路共和路、西至华康路、北至天目西路，公园面积约 35724 平方米，为开放式公园。

公园分为东西两部分，华盛路穿行而过。西部平地起山，山北水树阵和山南“开闸扬波”水景均为跌落式水池，山顶建有木平台和扬波亭。公园东部由北向南为狭长形，平行布置人工山体和大草坪，山体与草坪间的挡土墙同时为文化景墙，设“继往开来”浮雕，形象描绘闸北近现代发展历程。下沉式广场位于华盛路中部，巧妙的将绿地东西两部分连接起来，内置旱喷泉，供市民休憩。

二、开放时间：24 小时

三、安保服务时间：24 小时

四、现场条件

1. 可使用道班房内厕所。

## 中兴公园

### 一、公园概况

中兴公园位于宝山路街道西藏北路中兴路口，面积约 3.4 公顷。公园原名中兴绿地，原址为危棚简屋集中区域，2003 年启动拆迁，绿地和地下空间分期建设，2012 年全部建成。2016 年纳入城市公园名录。2020 年公园启动整体改造，2021 年完成。改造项目在尊重原有空间格局基础上，增设儿童游乐区、篮球场、游客服务中心，贯通健身步道，提升厕所服务品质，恢复大草坪核心景观，增加观景平台视角，丰富开花色叶植物品种，塑造多彩街区景观，规范管理区设置，满足全天开放要求。改造后的公园功能服务完善，景观特色鲜明，成为一座可满足多元化需求的高品质社区公园。

### 二、开放时间：24 小时

### 三、安保服务时间：24 小时

### 四、现场条件

1. 可使用道班房内厕所。
2. 监控室一间。

## 静安青年体育公园

### 一、公园概况

静安青年体育公园位于交城路 10 弄 1-4 号，绿地面积约 38552 平方米，为开放式绿地。

二、开放时间：24 小时

三、安保服务时间：24 小时

四、现场条件

1. 可使用道班房内厕所。

## 市北绿地

### 一、公园概况

市北绿地位于江场路 1301 号，面积 25362 平方米。

### 二、开放时间：24 小时

### 三、安保服务时间：24 小时

### 四、现场条件

1. 可使用道班房内厕所。

## 延富花园

### 一、公园概况

延富花园位于延安路富民路西南角，面积 6810 平方米。

### 二、开放时间：24 小时开放

### 三、安保服务时间：24 小时

### 四、现场条件

1. 可使用公园内厕所。
2. 监控室一间。

包件 4

闸北公园等八个公园保安采购需求

一、项目概况

本项目为静安区绿化管理中心管理的闸北公园、彭浦四季公园、岭南公园、彭浦公园、三泉公园、交通公园、东茭泾公园、广中路绿地（详见附件2.1-2.8），委托专业管理单位以包工包料的形式提供公园保安服务。

服务期限：自合同签订之日起一年服务期

采购编号：0626-00005527

预算金额：8532000.00元

支付方式：按季度支付

投标单位提供的保安服务除应达到上海市保安服务行业对保安服务的规范、要求外，还应满足《上海市公园管理条例》等公园、绿地管理有关规定的要求，同时还应符合各公园和绿地不同类型、不同特点的保安服务需求，如公园停车管理、雕塑安全管理、贵重设备设施管理、滨水安全管理、游园秩序管理、对公园顽症的治理、重大活动和节假日安全管理，及时发现和消除各类安全隐患。

本次招标保安设岗数及人数，汇总如下：

序号	岗位	设岗数
1	项目负责人	1
2	闸北公园	20
3	彭浦四季公园	21
4	岭南公园	8
5	彭浦公园	7



6	三泉公园	7
7	交通公园	6
8	东茭泾公园	5
9	广中路绿地	6
	合计	81

注：

1、本项目设 1 名项目负责人，全面负责闸北公园、彭浦四季公园、岭南公园、彭浦公园、三泉公园、交通公园、东茭泾公园、广中路绿地保安的日常管理以及与园长的沟通汇报。每个公园安排 1 名保安队长，负责公园保安的日常监督管理。

2、闸北公园白班工作时间 5:00-17:00，夜班工作时间 10:00-22:00；其他 7 座公园白班工作时间 6:30-18:30，夜班工作时间 18:30-6:30。投标人应合理配置团队服务人数，确保达到岗位配置要求，建议服务团队人数不少于 140 人，同时承诺所有服务人员劳动时间符合国家和上海市有关用工法规和政策规定的规定。

3、投标人需承诺，若中标为项目所有团队服务人员投保足够份额的雇主责任险、公众责任险等。

## 二、资格要求

### （一）投标人资格要求

1、具有公安部门颁发的《保安服务许可证》，外省、市保安公司需在上海市公安部门备案。

2、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定供应商及《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。

3、未被列入“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

4、投标单位应具备近 3 年以上大型公共设施、公共场所保安服务工作经验，提供近三年类似规模同类项目业绩（以中标通知书或合同为准）。

5、投标单位需承诺中标后在本市设立固定的经营场所和管理、服务人员；

6、本项目专门面向中、小、微型企业供应商采购，投标企业应当按照规定提供《中小企业声明函》；

7、本项目不接受联合体投标；

8、投标单位符合以下条件的优先：

（1）投标单位具备《质量管理体系认证书》、《职业健康安全管理体系认证书》、《环境管理体系认证证书》；

（2）投标单位具备企业信用 AAA 级诚信经营示范单位证书；

（3）投标单位具备信用评价 AAA 级信用企业证书；

（4）投标单位为国家税务总局上海市税务局或省级及以上税务部门公布的纳税信用 A 级纳税人。

（5）获上海市或省级及以上文明单位、行业 5 星企业等荣誉的优先。

## （二）人员要求

1、保安人员必须持有相关保安资格证书并持证上岗。投标单位在签约时必须提供所有保安员的上岗证复印件，消控室工作的保安员需提供四级消防资格证书。

2、保安人员年龄在 20-60 周岁之间，男性，身体健康，精神面貌良好。

3、中标单位需承诺所有现场保安人员均无任何违法犯罪行为，且必须对每位员工进行政审，提供无犯罪记录证明文件。在入场前中标单位应将员工相关信息资料交招标单位备案。

4、投标单位应明确一名项目负责人总负责本次招标范围内所有驻点的公园保安工作，与采购单位保持对接。投标时需提供相应的资格证书、荣誉证书和工作经历、近三个月社保缴纳记录等证明材料。项目负责人具备以下条件：

- (1) 持一级保安师证书；
- (2) 提供近三个月中任意一个月的单位社保缴纳证明；
- (3) 提供无罪犯罪记录证明；
- (4) 提供五年以上公共场所安保项目负责人的工作经验证明；
- (5) 提供相关荣誉奖状证明；
- (6) 退伍军人优先，需提供相关证明。

**(三) 器材及耗材要求**

1、服务管理操作中所有易耗品的费用：如电筒灯泡、电池、对讲机电池板、员工证件制作及日常生活所需之设备均由中标单位承担。

2、服务管理操作中所有设备器材，如对机机、强光电筒、警棍、电扇、取暖器、服装、雨衣雨具、手套、劳保用品等均由中标单位承担。

3、日常管理服务所需后勤物资配置费用及定期更新费用，均由中标单位承担。

序号	名称	备注
1	保安春秋装	
2	保安冬装大衣	
3	雨衣、雨靴	
4	武装带	
5	白手套	
6	作训帽	
7	作训靴	

8	防暴伸缩棍	
9	对讲机	
10	强光手电	
11	口哨	
12	扩音喇叭	
13	肩灯	
14	反光背心	
15	警界线	
16	医疗急救包	
17	防爆装备（盾牌、防暴叉、防爆服、头盔）	
18	执法记录仪	
19	两轮电动巡逻车	

### 三、保安服务要求

#### 1、总体服务要求

（1）项目负责人应与公园专职园长和采购单位保持对接，统筹公园区域内保安岗位，保安队长（员）应服从公园专职园长的指挥安排，配合做好交办的工作。

（2）中标单位应根据各公园、绿地不同的保安服务内容和特点分别制定服务方案。

（3）建立晨会制度和保安交接班制度等各类管理制度、操作程序和流程图。所有制度和流程等应反映在投标内容中。

（4）门前三包，保安要负责做好保安办公室、监控室、岗亭的清洁工作，每天上岗前 30 分钟做好个人工作区域的卫生工作。

（5）中标单位须对管辖各公园的保安情况进行季度工作的书面总结并交采购单位存档备份。

## 2、门岗及出入管理

(1) 公园设置门岗，在公园开放时间段门岗保安员必须立岗服务，建立专门的门岗管理制度及物资出入管理制度。

(2) 对游客携带的如易燃易爆品、有毒有害品、宠物、大型音响设备及其他可能危害园区安全或影响公共秩序的物品进行劝阻，以上物品不得携带入园。

(3) 帮助老人、儿童、残疾人等行动不便的游客顺利入园，必要时提供轮椅借用、行李协助等服务。

(4) 未经采购单位允许，禁止在公园绿地范围内停放机动车和非机动车。遇到机动车或非机动车驶入公园，应及时劝离。

## 3、巡逻及秩序维护

(1) 中标单位根据各驻点实际情况制定合理的巡逻岗位设置和人员安排，提供岗位设置方案，公园应满足 24 小时保安巡逻覆盖。

(2) 根据驻点情况划定巡逻区域，加强巡视，白班单一巡逻区域内要做到每 1 小时内全覆盖，夜间巡逻应严格按时、按指定路线巡逻，要求公园每 30 分钟全覆盖巡视检查一次，如发现异常情况，应立即上报。中标单位必须每月不少于一次对夜间驻点保安工作情况进行抽查，并将检查状况上报驻点管理部门和采购单位。巡逻岗的设置及安排应反映在投标文件中。

(3) 积极维持各驻点公共秩序，确保绿化、设施、设备安全，做到全年无重大人为责任事故，无损害绿化、破坏设施事件发生。

(4) 加强对园内装置设施的安全保卫，建立日检表，确保完好率 100%。如因中标单位的责任造成装置损坏或被盗的，中标单位应按照损失金额向采购单位进行赔偿。

(5) 对各类违反游园须知、破坏绿化、损坏设施、对驻点公共财产和人身安全造成危害或存在潜在危险的行为应及时文明规劝制止，

如已造成损失的应要求行为人对损失进行赔偿。

(6) 做好公园临河、临水的安全管理工作，严禁游客翻越河边栏杆，对游客位于临河、临水区域的不安全游园行为要坚决加以制止，不听劝阻的要及时向驻点管理部门上报。

(7) 加强对公园拳操锻炼游客的管理，做到管理有序，发现矛盾纠纷和违反公共秩序的人员要及时进行规劝。

(8) 对群众自发性聚会要主动规劝引导，教育群众遵守公园管理规定，维持好现场秩序，及时向上级部门汇报，严禁保安直接与游客发生冲突，避免造成不良后果。

(9) 接到火警、警情后三分钟内到达现场，协助保护现场，并报告管理处、消防、警方。在遇到异常情况或紧急求助时，三分钟内赶到现场采取相应措施。

#### **4、游客服务与咨询引导**

(1) 公园内推行首问责任制，面对游客询问，必须耐心详细解答。

(2) 做好失物招领工作，必须逐件登记，及时联系失主，凭有效身份证明领回失物。

(3) 帮助行动不便的游客（如老人、残疾人）推送轮椅、搬运物品；为迷路儿童提供临时看护，联系其家长。

#### **5、监控值守与消防安全服务**

(1) 合理利用公园现有监控探头，配合岗位设置方案，将公园全部范围纳入保安监管范围，做到零死角。

(2) 监控录像视频由公园管理部门工作人员负责导出，保安员不得随意更改和删除监控录像内容。监控发生故障时应及时向公园管理部门报修，并配合维修部人员对监控设施的检查维修。

(3) 发现视频监控上的各种动态情况，各个出入口、来往人员、员工纪律、绿化，及时通报各有关岗位，应立即用对讲机通知就近的

安保人员赶赴现场予以确认，同时做好详细记录。

(4) 熟悉各种消防设备的位置和使用功能，并熟记在心。仔细查看，消除隐患。检查各配电房、泵房是否保持常闭、上锁，禁止闲人入内，如果发现存在安全隐患应及时通知公园管理部门。

(5) 定期组织保安消防安全宣传工作，每年应开展至少 1 次消防安全演练，积极参加消防专业培训，自觉接受公安消防机关的检查。

## **6、突发事件应急处置服务**

(1) 制定各类突发事件的应急预案，具有处置突发事件就地调动配置资源的能力，应急预案要反映在投标文件中。

(2) 建立处理应急突发事件的处置队伍，明确责任要求，针对台风、暴雨等极端天气情况，应做好预警响应、现场警戒、受损情况等方面措施。

(3) 定期检查应急处置物资，如灭火器、消防栓、急救箱、雨衣、绝缘手套等，确保物资在有效期内并能正常使用，如因物资不合规等问题造成突发事件事态影响扩大的，中标单位应负全部责任。

(4) 中标单位应定期开展人员急救培训，确保保安人员能正确开展急救工作。

## **7、大型活动协助及专项工作服务**

(1) 与地区警署联系，共建治安联防，加强公园绿地治安管理。

(2) 遇各类重大活动、事件以及其他需要保安员延时工作的情况，中标单位必须积极配合采购单位和驻点管理部门，及时对人员进行调配，直至圆满完成（不另行支付延时工作费用）。

(3) 公园绿地举办大型活动时，制定重点安保方案，活动期间配合维护现场秩序，引导人流，处理突发情况。

## **8、投诉处理和解决**

(1) 耐心倾听游客的投诉，及时安抚游客情绪，避免事态进一步

升级。

(2) 对于现场能进行整改的投诉内容，应及时上报项目负责人处置。

(3) 收到 12345、市民热线等投诉后，应及时了解当时情况，必要时配合园内监控设施进行处理，跟进投诉后续处理进度，配合采购单位与游客沟通协调。

#### **四、保安岗位职责及具体工作要求**

##### **(一) 项目负责人**

1、全面负责所有驻点的公园保安管理和服务工作，组织制定和实施工作计划。

2、在日常管理中要建立交接班、巡查等登记制度，组织召开工作例会。

3、全面负责做好公园开园安全检查和公园闭园安全检查工作。

4、节假日期间安排节日期间的岗位人员，如遇突发事件需第一时间赶往现场处置。

5、配合采购单位及园长做好特殊节点或特殊任务的保障工作，并建立工作应急预案。

6、与公园专职园长和采购单位保持对接，及时汇报工作情况，完成上级领导交办的其他工作。

##### **(二) 保安队长**

1、熟悉保安服务相关法律法规、政策及公司领导要求，根据公园实际，完善有关规章制度，不断提高管理水平。

2、负责公园日常管理过程的控制和管理，营造安全、舒适的游园环境。

3、协助园长搞好公园安全防范、消防等管理；增强全体保安的消防安全意识，消除安全隐患。每日对辖区的日巡视、周检查及配合月



抽查工作。

4、协调公园秩序管理的有关事务、安保人员排班，协助园方及时处理市民的投诉等。

5、负责服务区域内的安全保卫，保证 24 小时值勤，夜间做好巡视检查，防止盗窃等案件发生，对进出公园的人员进出加强管理；熟悉公园的所有区域共用设备分布的情况。

6、协助园长对外相关部门接待，接待来访、接听来电、员工解答咨询及传递信息工作。

7、做好安保相关业务的管理制度与档案、资料管理。建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。

8、协助项目负责人完善管理制度，以及监督和考核，并在实践中不断根据管理计划、目标提高工作成效。

9、在日常管理中要督促安保交接班、巡查等登记制度。监督检查各部门服务质量运行情况，组织召开本班组工作例会。

### **（三）固定安保岗**

1、安保人员按公司规定着装，佩戴工作牌，实行微笑礼貌服务。

2、遵守公园的管理规章制度，按时上下班，认真做好交接班手续，不擅离职守。

3、积极维护公园秩序，保证游客安全，礼貌纠违，文明执勤。

4、贯彻落实安全保卫工作，做好公园保安管理工作，调解公园内发生的各种纠纷，并及时上报。

5、做好公园的安全防范工作，认真做好防火、防盗、防治安灾害事故，发现隐患及时报告并协助处理。协助公安机关对公园内发生的案件、违法事件进行现场看护，并及时报告公司领导及公园管理方。

6、按时开启和关闭出入口公园大门，关闭公园大门时做好公园内部巡查工作，非开园时间不得逗留。

7、加强违禁品（如宠物、玩具气枪、烟花爆竹等）的检查，制止游客携带入园。

8、及时制止游客损坏花草、树木、公共设施之行为，并对此行为进行批评教育。

9、未经许可，禁止外来人员在园内摆摊设点，或向游客兜售商品。

10、保持公园进出通道畅通、整洁，及时制止、清理公园大门周围乱设摊、随意停放车辆、张贴非法广告的行为。

11、根据上级通知，协助有关部门在广场举办社会公益活动。

12、配合单位各部门做好相关工作。

#### （四）消控岗

1、熟练掌握公园中央监控、消防报警等设备的技术性能及操作方法，熟练掌握公园内消防设备的分布情况；

2、对监控、报警仪器做好经常性的清洁保养工作。当监控报警仪器发生故障时，应立即通知工程部，协助工程部尽快排除故障，并做好详细记录；

3、遵守消防控制室的各项规章制度，认真履行岗位操作责任制，对各种消防控制室设备进行实时监控和操作，不得擅自离岗。

4、熟悉和掌握本单位消防设施的工作原理、功能和操作规程，熟悉各种按键的功能，熟练操作各种系统。

5、负责对消防设施进行每日检查，认真记录各种控制器的运行情况，并填写《消防控制室值班记录表》《消防设备检查记录表》，做好交接班工作。

6、掌握和了解消防设施的运行、误报警、故障等有关情况，并填写《消防设施故障处理记录表》。

7、对消防控制室设备及通讯器材等进行经常性的检查，定期做好系统功能测验，协助技术人员做好修理、维护工作，不得挪用或擅自

拆除、停用消防设施，保证设备正常运行。

8、经常向单位负责人和保安部门报告消防的运行情况，协助有关领导做好防火、灭火工作。

9、熟练掌握本单位《消防应急处理预案》，在火灾情况下能按照预案程序开展灭火救援工作。

10、完成消防部门和上级领导布置的工作任务，积极参加消防专业培训，自觉接受公安消防机关的检查。

11、对无故进入监控中心的员工，应立即劝其离去，并记录其工号，如有领导进入，就在值班记录上做好记录。

12、移交下一班次处理的工作，做好书面记录及口头移交，每班次值勤人员应完成上班移交的工作：接班人员未到岗，本班值勤人员不得擅自离岗。

13、正确使用和保管好本岗位所使用的设备和其他物品，当班者应对使用的设备和物品负有全部责任，交接班时应对物品的种类、数量及完好程度进行检查登记。

14、发现公园视频监控上的各种动态情况，各个出入口、来往人员、员工纪律、绿化，及时通报各有关岗位，应立即用对讲机通知就近的安保人员赶赴现场予以确认，同时做好详细记录。

15、与门岗、巡逻岗经常保持联系（每整点联系1次），通报有关情况，处理各类一般事件和紧急事件，并及时报告领班。

16、对监控设备做好经常性的清洁保养工作。当监控视频设备发生故障时，应立即报告甲方，并做好详细记录。

17、保持工作岗位的清洁卫生，交岗前应对本岗位内进行整体打扫，以保证工作环境的干净整洁。

#### **（五）巡逻岗**

1、巡逻过程中对各类违反游园须知、破坏绿化、损坏设施、对驻

点公共财产和人身安全造成危害或存在潜在危险的行为应及时文明规劝制止，如已造成损失的应及时报告园长要求行为人对损失进行赔偿。

2、做好公园临河、临水的劝阻及提醒工作，严禁游客翻越河边栏杆，对游客位于临河、临水区域的不安全游园行为要坚决加以制止，不听劝阻的及时向驻点管理部门上报。

3、加强夜间巡逻管理。夜间巡逻应严格按时、按指定路线巡逻，要求每 60 分钟全覆盖巡视检查一次，如发现异常情况，应立即上报。中标单位必须每月不少于一次对夜间驻点保安工作情况进行抽查，并将检查状况上报驻点管理部门和采购单位。

4、加强对园内拳操锻炼游客的管理，做到管理有序。发现矛盾纠纷要及时进行规劝，对违反公共秩序的锻炼人员要进行询问，不听规劝者要带至值班室，并做好笔录旁证。

5、对群众自发性聚会要主动规劝引导，教育群众遵守公园管理规定，维持好现场秩序，及时向上级部门汇报，严禁保安直接与游客发生冲突，避免造成不良后果。

## **五、岗位纪律（文明作业）要求**

为保持最高效率地工作，所有公园保安人员必须保持良好的行为规范。

- 1、 保持良好形象，微笑服务，文明执勤。
- 2、 以礼待人，以理服人，遵章守纪。
- 3、 上班时必须穿着制服，佩戴铭牌或证件。
- 4、 不得迟到、早退，不得擅离职守。
- 5、 不得在当班时睡觉。
- 6、 不得在岗位上吸烟。
- 7、 不得当班前或当班时饮用含酒精类的饮品。
- 8、 不得在岗位上或办公室内做与工作无关的事。

- 9、 不得发表对服务对象不利的言论。
- 10、 不得擅自向外人泄露服务对象内部管理控制详情。
- 11、 不得在任何情况下以任何理由和管理部门、游客发生争执。
- 12、 在任何区域发现游客遗留物品应及时上交。
- 13、 上岗期间不准看书报、听音乐、玩弄手机、打私人电话等。
- 14、 上岗期间，不准接待亲友。
- 15、 在岗人员应保持通讯器材畅通。

### 六、考核要求

当采购单位任何时间发现中标方的保安员工不符合采购单位的管理要求，采购方有权要求中标方及时更换保安员工，如采购方要求更换保安人员，则中标方应予以积极配合，更换人员须于一周内到场。

当采购方任何时间发现中标方的服务标准不能达到规定之要求，中标方应立即进行整改。采购单位和驻点管理部门共同负责对中标方的工作情况和员工表现的考核，中标方须服从公园属地管理单位的管理。

保安服务满意度考评表

序号	考评项目 考评内容	非常满意 (9—10 分)	满意 (7—8 分)	基本满意 (5—6 分)	不满意 (3—4 分)	非常不满意 (1—2 分)
1	人员形象：工服整洁、工号牌佩戴规范					
2	服务态度和蔼、热情、认真					
3	游园秩序管理（童车、宠物管理等）					
4	专业知识和能力					
5	保安服务质量					

6	巡查记录、安全生产台账规范完整					
7	现场培训工作					
8	活动保障配合响应					
9	突发事件处理能力					
10	投诉处理能力					
合计						

注：90—100 分优秀，80—90 分良好，60 分以上合格，60 分以下不合格。

考评单位盖章：

考评日期：

## 七、中标方责任

如系中标方的重大责任事故对驻点单位造成财产损失的，采购方有权向合同相对方按照损失金额进行索赔。

中标方应在上岗前对所有派出保安员进行安全培训，服务人员在岗履行工作职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡，均由中标方负责处理并承担经济和道义上的责任，采购方不承担任何责任；中标方违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由中标方负责调解与处理，采购方不承担责任；中标方在服务中违反国家相关法规或行业规范，因过失造成他人人身伤亡的，均由中标方负责处理并承担法律责任和善良道义责任，采购方不承担任何责任。

## 八、其他要求

各投标人投标文件须包含以下内容：

1、需求理解：对本项目服务定位的分析及其举措，对本项目预期目标设定的合理性；重点难点分析：对本项目重点难点的分析深度，应对或改进措施的情况。

2、服务方式、特色管理或创新管理：项目实施中服务方式的计划、自身服务特色或创新工作方式、方法的情况。

应急预案：防台、防汛、防火、防震、公共卫生事件防控、突发事件处置等应急预案。

3、节能、环保及健康管理：在垃圾分类管理和回收、危废管理等方面设想；节能降耗工作计划和实施措施；员工职业健康的管理思路和实施措施。

4、管理机构及运作：项目管理机构及其运作方法与流程；用于支撑物业服务开展的管理制度。

5、服务质量措施：承诺的各项服务质量指标情况，服务自查自纠的能力优劣以及承诺的考核方法和标准。

## **九、现场考察**

2、本项目不组织现场考察，如需了解相关情况，请联系静安区绿化管理中心公园管理科徐老师，联系电话：62188581。

## 闸北公园

### 一、公园概况

闸北公园位于共和新路 1555 号，面积 117916 m<sup>2</sup>，1946 年开放后，历经多次改扩建。公园前身为纪念民主革命家宋教仁而建的宋公园，是老闸北境内历史最悠久的公园。园内宋教仁墓、钱氏宗祠均为市级文物保护单位。被评为上海市文明公园、上海市“五星级”综合公园，为免费开放公园。

二、公园地址：共和新路 1555 号

三、开闭园时间：5：00-22：00

四、保安服务时间：24 小时

五、现场条件

1、公园内有保安休息室；

2、可以使用公园内厕所。



## 彭浦四季公园

### 一、公园概况

彭浦四季公园位于临汾路 1568 号,在共康三村、四村和临汾路 1564 弄居住区内的高压线走廊下,北近共康路,南至临汾路,面积 87258 m<sup>2</sup>。公园于 2017 年底开工建设,2020 年 9 月全园对外开放。

公园内有广场步道、湖泊小岛、休憩亭廊、服务中心、儿童游乐和体育健身设施,满足不同年龄游客的活动需求。公园绿化以“四季”为主题,分别打造紫藤为特色的春园,紫薇、八仙花为特色的夏园,银杏、红枫为特色的秋园,梅花为特色的冬园,同时植入花坛、花境、旱溪、亭廊、小品、假山、瀑布、湖泊等元素,展现自然、疏朗、多彩的园林景观。

二、公园地址:临汾路 1568 号

三、开闭园时间:24 小时开放

四、保安服务时间:24 小时

五、现场条件

1、公园内有保安休息室;

2、可以使用公园内厕所。

## 岭南公园

### 一、公园概况

岭南公园位于汾西路 600 号,于 1989 年 10 月建成开放,占地 35360 m<sup>2</sup>。为上海市“三星级”社区公园。被评为上海市“文明公园”。为免费开放公园。

### 二、公园地址: 汾西路 600 号

服务电话: 56330912

### 三、开闭园时间: 24 小时开放

### 四、保安服务时间: 24 小时

### 五、现场条件

- 1、公园内有保安休息室;
- 2、可以使用公园内厕所。

## 彭浦公园

### 一、公园概况

彭浦公园位于场中路 2150 号，1984 年 12 月建成开放，1994 年扩建，面积 23029 m<sup>2</sup>，为上海市“三星级”社区公园，为上海市文明公园、为免费开放公园。

### 二、公园地址：场中路 2150 号

服务电话：56330912

### 三、开闭园时间：24 小时开放

### 四、保安服务时间：24 小时

### 五、现场条件

1、公园内有保安休息室。

2、可以使用公园内厕所。

## 三泉公园

### 一、公园概况

三泉公园位于保德路 1200 号，面积 24095 m<sup>2</sup>，1997 年 12 月建成开放，是上海市文明公园。公园设计借鉴中国古典园林造园理念，采用现代园林表现形式，以植物和水体造景为主，园林小品点缀，通过挖湖堆山，形成四周高、中间低的地形，中央银泉湖景区空间开阔，主环路周边景观变化各异。

二、公园地址：静安区保德路 1200 号

三、公园开闭园时间：24 小时开放

四、保安服务时间：24 小时

五、现场条件

1、公园内有保安休息室。

2、可以使用公园内厕所。

## 东菱泾公园

### 一、公园概况

东菱泾公园面积为 11018 m<sup>2</sup>，为上海市“三星级”社区公园。

### 二、公园地址：临汾路 1633 号

联系电话：56330912

### 三、开闭园时间：24 小时开放

### 四、保安服务时间：24 小时

### 五、现场条件

- 1、门口有保安室 1 间。
- 2、可以使用园内厕所。

## 交通公园

### 一、公园概况

交通公园位于新马路262号，面积15853m<sup>2</sup>，1954年建成开放。上世纪70年代初因建造人防工程，公园曾一度关闭。1979年元旦，由上海市园林管理处负责重建后开放，被评为上海市文明公园、上海市“二星级”公园，2017年，公园沿新马路扩建，并拆除围墙，增设灯光、监控等技防设施，改为敞开式公园。

二、公园地址：新马路262号

三、开闭园时间：24小时开放

四、保安服务时间：24 小时

### 五、现场条件

1、公园内有保安休息室。

2、可以使用公园内厕所。

## 广中路绿地

### 一、公园概况

广中路绿地东至北宝兴路，西起上海大学北门，面积15152m<sup>2</sup>。2020年10月建设，2021年5月竣工。2021年被评为园林杯金奖工程。

广中路绿地为带状公园，由三块园区组成，从西到东依次为花境园，槭园、脉动园。全园秉承海绵城市理念，道路铺装均使用陶瓷透水砖和透水混凝土。园内设有儿童乐园、健身广场、喷泉广场、坐凳等休闲场所，可供市民锻炼休憩。

二、公园地址：北起广中路，南至上海大学、欣武大厦，西起上海大学北门，东至北宝兴路

三、开闭园时间：24小时开放

四、保安服务时间：24 小时

五、现场条件

1、可以使用公园内厕所。