**2026年MIF物业管理服务**

**采购需求**

**一、委托管理物业概况**

**（一）本物业基本情况**

本物业项目位于上海市浦东新区张江孙桥科创中心单元 C10-01A 地块。

项目建筑面积约24900㎡。其中地上三层的建筑面积为16660.5㎡，地下一层的建筑面积为8239.5㎡，建筑高度为22.7m。

**（二）公用设施、设备及公共场所（地）情况**

①项目场地

南北长172m，东西宽110m，总出入口2个。其中：昌飞路为科研人员与访客车行出入口，宽度11m；科农路为内部以及货运出入口，宽度7m。地下机动车库设置两处出入路口，其中一处位于建筑东南角，为地下车库入口，另一处位于建筑北侧，为地下车库出口。

②停车场

地面机动车停车位：10个

地面非机动停车位：72个

地下停车库停车位：137个（含18个充电桩）

③绿化面积

绿化总面积约8189㎡。 其中：绿地面积为5819.4㎡ （17个地块）；屋面绿化面积为2369.72㎡ （31个地块）。

④设备概况

（一）变配电:

有10KV变电站1个。内设 2台SCB14-2000 kVA ，4台SCB14-1600KVA干式变压器，14台10kv中置式高压柜。

有0.4KV配电间1个。内设43台低压抽屉柜，6台动态无功补偿装置。

（二）公建配套设施设备：

1、监控系统：176台摄像机，其中有15台人脸抓拍摄像机。品牌：大华

2、电子围栏：2.2米高金属网镂空周界围墙（542米）六线制电子围栏600米，4套电子围栏双防区控制器。

3、门禁等技防系统：177个门禁读卡器，42台智能人脸识别装置，3套双摆速通门。品牌：大华

4、BA系统：49台6路智能灯光控制模块，77块远传电表，274个BA点位。

5、广播系统：288只喇叭，23台功放。

6、信息网络系统：1406个单双口信息点位，264个AP点位，46台交换机。

7、电梯：3部客梯，2部货梯。品牌：OTIS

8、空调系统：空调冷热源采用15台多联机空调热泵机组和16台直膨式全空气空调热泵机组。品牌：大金，泰恩特

9、消防系统：本项目室内消防给水系统为临时高压系统。（1）消火栓系统（2）喷淋系统（3）防护冷却系统（4）水炮系统（5）IG541 气体灭火系统。系统采用 90L,20MPa 的组合分配式，计有5套湿式报警阀组，6套水泵结合器，12台水炮。消防水泵房（地下一层）内设2台15kw消火栓给水泵组，2台85kw喷淋给水泵组，2台15kw防护冷却给水泵组，1个消防水箱18m³(屋面层)，6台消防排烟排风及补风机组（地下一层），9台事故排风兼消防排烟（屋面层）和2台补风机组。

10、给排水系统：室内采用污、废合流制；室外采用雨、污分流制。生活水泵房有1个20m³生活水箱，2台4kw变频泵组，29个87型雨水斗（屋面层），54座场地雨水井，19座污水井，26个雨水口，14座集水井，31台集水泵（地下一层）。

11、热水系统：采用局部热水供应系统，合计30台容积式电热水器（有效储水容积10L）。

12、雨水回用系统：1座42m³PP模块蓄水池，1座8m³清水池，2台原水提升泵，2台排污泵，2台回用泵。

13、建筑有535扇樘内门窗，236扇樘外门窗，70扇百叶窗。

注：以上系统，设备，数量等包括但不限于，现场实际有增加或减少。

⑤业主方提供物业管理用房。

1. **楼宇概况**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 建筑层数 | 层高（米） | 使用性质 | 建筑面积（㎡） | 交付使用 |
| 一层 | 7.5 | 大堂、科研实验、配套设施 | 7571.71 | 2025.3.1 |
| 夹层 | 3.5 | 配套设施 | 222.25 | 2025.3.1 |
| 二层 | 6 | 科研实验 | 4705.27 | 2025.3.1 |
| 三层 | 4.2 | 科研办公 | 4100.77 | 2025.3.1 |
| 地面 |  | 不计容建筑 | 60.5 | 2025.3.1 |
| 大屋面层 |  | 设备 |  | 2025.3.1 |
| 地下一层 | 4.2 | 车库，设备 | 8239.5 | 2025.3.1 |

**二、委托管理物业管理要求**

**总体要求：**

本次招标项目的管理范围包含委托物业概况中所有内容。

**服务需求：**

本项目服务期限为自合同签订生效之日起一年。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务时间 | 服务项目 | 服务内容 |
| 综合管理（8小时工作日） | 现场管理 | 项目现场的组织沟通协调及工作布置，项目相关资料文件的检查落实。 |
| 大堂前台接待服务 | 大堂接待，客户来访预约，引导。 |
| 制度与档案管理 | 物业服务企业应持续改建管理制度和管理体系，确保其适宜性、充分性和有效性。 |
| 制定与物业项目相适应的消防安全管理制度，明确消防安全责任，确定物业服务企业消防安全 责任人、消防安全管理人，明确专人检查、管理消防器材 建立并保存水泵等共用设施设备档案及其运行、维修、养护记录； 水箱清洗记录及水箱检测报告；物业服务活动中形成的与业主利益相关的其他重要资料。 |
| 服务质量管理 | 通过自查，抽查，等方式方法落实措施，及时发现，纠正，整改到位。 |
| 公共绿化的管理 | 检查督促施工方及时灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害。 |
| 设施设备运行与维护服务（24小时工作日） | 房屋维护管理 | 房屋门、窗、玻璃、围栏扶手检查:大厅、楼梯/电梯厅和楼道的门保持完好，配件齐全，安装牢固； 照明、应急照明灯具完好，开关完整、无损； 楼道、扶梯扶手完好，台阶、踏步平整；门窗、玻璃等配件完好，开闭灵活。 |
| 公共区域的设备设施检查维修。 |
| 供水、供电、供气、电信等专业单位在区域内对相关管线、设施维修养护时，进行必要的协调和管理。 |
| 房屋结构检查。 |
| 供电系统 | 公共电器箱柜应上锁，表体干净；变（配）电柜运行正常，符合运行参数要求；电气连接可靠紧固；进出电缆封堵严密，通风、门锁、接地完好；高压用具配置齐全，检测合格。 |
| 安排专职高配电工对10kv高压配电间内的设备每2小时巡检并记录高低压配电运行数据。并按规范要求对6台10kv变压器进行电试检测并出具检测报告 |
| 给水系统 | 功能齐全，设施设备外观完好，供水畅通，水泵等共享设施设备保持正常运行；定期做好维护保养工作，记录完整；管路无渗漏；保温层完好，绝热、防露、防冻效果良好；压力正常，表具数据准确；水箱、每年清洗不少于二次，水质监测每季度一次。 |
| 水箱实行双人双锁管理。 |
| 排水系统 | 功能齐全，设施设备外观完好，排水畅通，无污水漫溢；定期做好维护保养工作，记录完整；窨井盖完好，保持污水排放畅通。 |
| 集水井保持结构完好、功能正常。 |
| 排水管道，溢水口，雨水斗，集水井，雨污水检查井，定期检查维护清理疏通。 |
| 雨水回用系统 | 对雨水控制及利用系统的设备设施包括雨水收集与排除，雨水储存与回用；水质处理；调蓄排放；进行有效的运行管理。严禁回用雨水进入生活饮用水给水系统。 |
| 公共照明系统 | 园区照明检查。 |
| 楼道照明检查维修。 |
| 大厅及办公室照明检查维修。（不包含大厅挑空区域维修） |
| 应急照明检查。 |
| 安防系统 | 监控室值守，相关信号反馈，警报动态的分析判断，跟踪处理并记录归档发现异常情况，及时通知相关人员至现场处置。 |
| 监控影像资料、报警记录应按规定留存，不得删改或扩散，电子防越报警系统设备工作正常，功能测试符合要求；对受控点设防报警、撤防正常，报警响应时间符合设计要求，报警记录完整；电子防越报警系统设施无障碍物遮挡。 |
| 消防系统 | 消防报警系统，消火栓系统，喷淋系统，水炮系统，气体灭火系统巡视检查，功能齐全，设施设备外观完好，24 小时正常运行；消火栓箱内设备应配备齐全，符合消防管理的要求，灭火器箱定期巡检，确保箱内灭火器处于有效状态；楼层防火门应处于常闭状态，并确保启闭正常；室外消防栓及消防结合器应确保完好，可随时启用。 |
| 门禁系统 | 检查，测试功能齐全，设施外观完好，24 小时正常运行；系统控制设备运行正常，电控锁、门磁工作正常；手动开门正常。 |
| 监控系统 | 功能齐全，设施设备外观完好，24 小时正常运行； 安排24小时对监、消控系统驻点；主机和打印设备工作正常；显示器图像显示清晰；监控录像存储期应符合管理要求。 |
| 避雷系统 | 避雷装置外观完好，功能正常；避雷接地装置牢固，外观良好，安全可靠；屋顶避雷装置及接地装置每年一次进行专业测试。 |
| 电梯系统 | 电梯系统应每年进行 1 次年检、限速器应 2 年校验 1 次，并取得《安全使用许可证》及检验报告，确保其运行可靠、安全。同时完成9月份至12月月份的维护保养工作（4个月） |
| 空调系统 | 空调系统（大金VRV，泰恩特新风机组）应定期维护，确保其工作正常，管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、 漏，运行技术参数符合规定要求，记录齐全；清洗消毒工作应符合要求。风管清洗每年一次，并出具检测报告 |
| 信息网络系统 | 检测维护弱电系统的综合布线部分，进行有计划的维护保养，确保网络系统物理链路正常高效的稳定运行。 |
| 人防设施 | 人防设施功能保证正常、有效，设施设备功能运行正常，人防通风系统测试正常，功能有效；避难设施完好。 |
| 其他 | 仪器仪表检测，确保运行正常 |
| 空置房管理 | 日常巡视管理及空置房内的设施设备检查工作。 |
| 秩序维护与安全服务（24小时） | 公共秩序维护 | 门卫（楼宇、园区大门出入口）出入管理保持出入口环境整洁、畅通有序。 |
| 各楼层、园区，地下空间的安全巡视，安防监控保持设备 24 小时开通并专人值守。 |
| 突发公共事件处置：突发事件发生时，启动应急预案，迅速展开紧急处置等工作。 |
| 突发事件处置结束后，对应急预案实施情况进行总结评估，编制突发事件处置报告，并向业主或相关行政主管部门报告。 |
| 建立风险管控机制，开展物业服务过程中可能产生的各类风险的识别、评估与管控措施活动。 |
| 安全管理 | 根据物业特点，识别并制定可能发生的各类突发事件，并充分考虑到管理区域内科研活动的特点制定相应的应急预案。内容包括但不限于：防爆；疫情；火灾；高空坠物（外墙墙面、花盆等）严重设备事故（包括电梯困人、停电、停水、停气、煤气泄漏、浸水等）；治安；自然灾害。 |
| 物业服务企业应当按照应急预案，落实应急指挥体系、应急救援队伍、应急物资及装备。 |
| 建立应急物资、装备的配备及其使用档案，并对应急物资、装备进行定期检测和维护，使其处于适用状态。 |
| 物业服务企业应制定应急预案演练计划，根据风险特点组织应急预案演练，保留预案演练的相关记录。 |
| 物业服务企业应定期评审并修订应急预案，特别是发生应急情况和预案演练后，包括：人员的能力、预案的有效性、物资装备的满足程度等；保留预案评审等相关记录。 |
| 卫生清洁服务（工作日8小时） | 卫生清洁服务 | 共用部位：①走廊、门厅、大堂、楼梯/消防梯地面，无张贴、乱堆放、乱吊挂的情况②电梯轿厢的表面无积灰、无蛛网，操作面板无污迹③楼梯扶手、栏杆表面无积灰、无蛛网； ④ 门、窗表面无积灰、无蛛网⑤灭/防火设施表面无积灰、无蛛网⑥天花板、风/百页口、公共灯具表面无积灰、无蛛网⑦平台、屋顶定期清扫。（8）公共区域和四个会议室的家具座椅的日常清洁 |
| 公共区域：公共道路的路面整洁，无明显垃圾堆积，车库地面干净，无积存污水和垃圾； 绿化带/区域：无暴露垃圾；公共标识标牌：表面干净、整洁、无破损，无蛛网、无积灰、无污物、无乱涂写。 |
| 垃圾箱/桶分类设置，目视整洁； 垃圾厢房定期清洗、冲刷，无污水、垃圾溢出 |
| 园区内建筑垃圾收集及清运 |
| 园区内生活垃圾收集及清运：做到每日定时清运，运输中防撒漏、无异味 |
| 幕墙清洗 | 幕墙清洗，对外墙面/外幕墙定期清洗或粉刷，保持整洁和完好。 |
| 地毯清洗 | 办公区域的地毯清洗，每年一到二次 |
| 消杀灭害 | 定期对垃圾箱/桶、垃圾房、污雨水井、化粪池、 绿地、设备房、楼道、停车场及配套设施等实施 消杀灭害服务，做好白蚁防治工作。 |
| 公共关系管理 | | 联系本办公楼能源供应，建立应急协调机制，制作指示牌。 |

需求说明：

 中标单位应常备维修配件和耗材，日常维修应于24小时内完成，保洁耗材须实时更换。

 中标单位应为本项目购买雇主责任险、公共责任险和相关设备保险，并承担由于中标单位管理及服务过失原因而造成的损失赔偿及相应法律责任。

 中标单位负责协助招标单位监督管理以下系统的维护保养：消防系统（含泵房间及消防检测）、电梯、10kv高压配电站值守、分布式中央空调。

 中标单位应按照相关规定提供供配电、空调风管、生活用水、避雷、电梯、水循环系统等设施设备的相关专业检测监管服务。



技术指标说明：

 1.消防管理严格遵守有关消防规定，确保无消防事故，消防设备完好率100%。

 2.安全防范方面确保无重大刑事、交通等安全事故。

 3.卫生、清洁实行动态保洁，保洁率98%以上。

 4.除因基建质量、设备在保养期内等特殊原因外，房屋及设备、配套设施完好率98%以上。

 5.房屋零星维修、急修及时率100%以上，返修率不超过1%。

 6.管理服务人员需持有相应的上岗证、资格证、专业培训合格率100%。

 7.投诉处理率100%。

 8.停车场、道路完好率98%以上。

 9.雨水井、污水井完好率98%以上。

 10.排水管、明暗沟完好率98%以上。

 11.照明设备完好率98%以上。

 12.违章处理率100%。

 13.客户满意度90以上。

**（一）物业综合管理一般要求**

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。

6、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，立即向上级和当地行政主管部门报告，并及时通知业主方。

7、对外包服务和外来施工的监管：告知相关注意事项。

8、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存放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱内。

服务标准：所有有关项目区域管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交办公区域方。

**（二）设施设备运行与维护服务**

设施设备维护、保养的范围：消防监控、泵房、配电房、复盖面办公区域所有建筑物设施、部门。

**1、建筑物日常维修、养护、管理**

（1）办公楼（区）房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。

（2）装修的施工管理配合与相应水电使用管理与安全管理。

服务标准：确保办公楼（区）房屋完好等级和正常使用；墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺；墙地面有碎裂、断裂或缺损的，应在规定时间内联系施工方维修处理。根据房屋实际使用年限和使用情况定期进行安全使用检查，做好检查记录。发现问题及时向业主报告。遇紧急情况，应采取必要的措施。

**2、给排水、供水系统：**

（1）建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理及总体节能计划；

（2）节约用水，防止冒、滴、漏，大面积跑水事故的发生；

（3）保持供水系统的正常运转，定期检查水泵运转情况；

（4）保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染（水箱清洗及费用含在物业费用内）；

（5）定期检查系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表，保证其正常运转；

（6）停水预先通知业主及用户，以便做好安排。

服务标准：每日一次对给水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等进行日常维护，每月检查清洁一次；二次供水水箱保持清洁卫生，水箱每半年由具备资质条件的专业清洁公司清洗消毒，无二次污染；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，定期对水泵房及机电设备进行检查、清洁，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。

及时发现故障，给排水系统发生事故时，维修人员在15分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知；计量器具、压力仪表按规定周期送质检局校验；未经机关管理中心许可，不得擅自采取地下水或直接从江河取水。做好节约用水工作。

**3、电梯系统：**做（安排）好电梯安全年检工作（电梯年检不在物业费用内）

**4、机电、照明及自动化系统管理：**

（1）对办公楼(区)供电系统高、低压电器设备、照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修并根据实际使用情况制订年度总体节能计划。

（2）建立严格的配送电运行制度和电气维修制度。

（3）供电和维修人员持证上岗。保证24小时有人员值班，做到发现故障、及时排除。

（4）保证公共使用的照明、指示、显示灯完好；电气线路符设计、施工技术要求，线路负荷要满足用户的要求、确保发配电设备安全运行。

（5）停电限电事先出通知、以免用户措手不及。

（6）对临时施工工程有用电管理措施。

（7）发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源。

（8）负责对路灯、庭园灯电源的操作，保证供电正常。

（9）确保办公区域内所有公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调换。

（10）负责办公楼（区）楼音源、服务器、喇叭正常使用及维修保养工作。

服务标准：对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材；设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，一般故障排除时间不超过2小时，维修合格率100％；加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；管理和维护好办公楼(区)灯光亮化的设施；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限；供电设备完好率达到99％、弱电设备完好率达到98％。每年雨季前对建筑避雷系统进行检测，留存检测合格报告，同时动员和组织写字楼内的使用人对重要设施设备进行防雷检测；保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施；每年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查；对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜(箱)、管道、金属构架物接地良好。一年内无重大管理责任事故。

**5、消防系统：**

（1）对火灾自动报警系统；自动喷淋系统；室内灭火栓；排防烟系统；安全疏散、应急系统、防火门系统。

（2）按时对消防、喷淋、配电系统做启动测试，管道养护工作。将水管内污水排空，保证消防系统在应急处理中能正常运转，培训有关人员学会应急处理的方法。

（3）负责对消防水电设施进行例行保养，定期检查消防栓和消防器械。消防水电设施确保运行良好。

服务标准：严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态；定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率95％以上；安全出口、疏散指示灯在火灾时应维持90分钟以上的照明时间，引路标志完好，紧急疏散通道畅通；消防水带每半年检查一次，应无破损、发黑、发霉现象；联动控制台工作正常、显示正确，系统误报率不超过3％；消防泵每月启动一次，每年保养一次；消火栓每月检查一次，保持消火栓箱内配件完好，消防带每半年检查1次并做记录，阀杆每半年加注润滑油并放水检查一次；控测器至少每三年进行一次清洗除尘；消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆；保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水；每月对消防设备定期检查一次，重大节日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场；确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证；消防监控系统运行人员必须有消防部门核发的上岗证书；有突发火灾应急方案，经常组织义务消防员的培训，每年组织一次消防火灾演练。

**6、中央控制室管理规定**

（1）中控室实行每日24小时人员值班、监控。

（2）控制非必要人员进入中控室。

（3）每班检查一次各类信号是否正常并做记录。

（4）出现报警信号后，立即赶到事发现场进行处理。

（5）中控室的清洁由值班人员负责。

**（三）秩序维护与安全服务**

**1、巡逻、监控及消防管理**

（1）全天候负责区域内正门、边门、区域通道、围墙、及地下停车库公共走道交通及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）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。

（5）及时制止物业管理区域内的不文明及违法行为。

（6）积极开展防盗、防火宣传。

（7）保安巡逻范围包括区域的公共道路、绿地带及各楼层。

（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）定期巡视消防器材。

（11）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。

（12）保安人员上班时着统一的制服。执勤人员佩带对讲机等装备。

服务标准：建立办公楼（区域）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。对办公区域安全状况进行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、要害部位每小时至少巡逻1次，发现违法违章行为应及时制止。

**2、车辆管理**

（1）制定停车使用条例，停车管理规定。

（2）外来车辆进出辖区办理登记手续、记录车牌号码、进出时间。

（3）进入辖区停放的车辆，必须停放在划定的车位、车棚内。行车通道、消防通道及非停车位禁止停车。

（4）进入辖区的车辆应注意汽车的清洁，严禁鸣笛，限速5公里／小时行驶。

（5）保安队员严格执行车辆出入规定。

（6）保安队员若发现车辆门、窗没关好，速找车主提醒注意。

服务标准：确保车辆进出有记录、停放进出井然有序、车道通畅。凡装有易燃、易爆、剧毒物品或有污染性物品的车辆及其他来历不明车辆严禁驶入管理区内。

**（四）卫生清洁服务**

**1、基础保洁**

（1）请专业清洁人员组建公共卫生清洁班，每天打扫公共部分做到杂物、废弃物立即清理。

（2）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。

（5）对公共道路上之汽车道闸、垃圾筒等定期清洁或清洗，停车场、地面道路定期高压冲洗。

（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）对人员出入频繁之地，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、抹净各楼层内公共区域的桌、椅台面、文件柜等家具。

（12）定期清扫各楼天台、阳台、露台及楼梯疏等。

（13）清洗及保洁各楼层的洗手间、更换卫生纸、洗手液、洁瓷精。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。

（16）按时清运、处理垃圾、定时高压冲洗收集站内外墙壁及地面、定期进行灭虫、消毒。

（17）保持大楼原有的建筑风貌，每年做一次外墙的清洗工作，使物业持久如新。

（18）办公室的保洁。

服务标准：建立办公楼（区域）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，保洁率98%以上。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。

绿化带及绿地内无杂物，花台表面干净无污渍。

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。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，停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；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；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。 开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；扶梯踏板表面干净，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。

消防栓、消防箱，公共设施 保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无

积尘、无污迹。

垃圾中转房 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。

设备机房、管道，指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显无污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

2、**垃圾清运、处理**

（1）垃圾清运、处理分为：干垃圾、湿垃圾、有害垃圾清运处理、督促装修队伍装修垃圾清运处理和废纸及可再生废物的回收。所有垃圾清运处理应符合上海市有关法律、法规规定。

（2）垃圾清运、处理的范围分为：办公楼之日常办公垃圾，办公楼之日常生活垃圾，餐厅等之日常垃圾，建筑垃圾，公共部位上通道、园林、道路等之综合垃圾。

（3）垃圾清运、处理工作分为：每天定时清运、处理2次，并将物业项目内所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

服务标准：垃圾的清运、处理，由物业公司监督四周必须无散积垃圾、无异味，必须经常喷洒药水，防止发生虫害。所有垃圾必须日产日清，清洁人员每天定时到各点收集废纸及可再生废弃物进行回收、处理。

3、幕墙清洗及开荒保洁

（1）对外墙面及外立面的窗户玻璃清洗定期清洗或粉刷，保持整洁和完好。频次为一年一次。

（2）全项目（四大实验平台的大风管、交流台阶区域的外玻璃等高度较高的区域）开荒保洁：房屋内残留的建筑垃圾和地面、墙面、玻璃上残留污渍进行彻底清洁。

**（五） 公共关系管理**

1、主动联系本办公楼（区域）水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，建立良好关系和应急协调机制。

2、主动联系本办公楼（区域）公共设备制造供应商，了解设备大修、维护情况，建立良好关系和应急协调机制。。

3、制作材质好、外观美的名牌、标牌、告示牌、警示牌等指示牌，与办公区域整体设计相呼应。

服务标准： 对外与各相关部门建立良好联系，在有事情况下能够获得及时支持与帮助。对内定期了解和满足业主需求，提高服务管理水准。

**三、人员需求**

**本项目中标单位需为本公司项目员工按照相关法律法规要求购买相应保险，并承担相应责任。**

**员工基本要求：**

(1)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；

(2)员工录用需符合入职政审的相关规定，无犯罪记录；

(3)根据法律法规要求，为员工购买必要的各类社会保险；

(4)整个员工队伍的年龄和学历结构比较合理；

(5)有完备的培训机制来保证员工队伍的总体素质不断提高；

**人员及岗位设置要求：**

本要求为项目必备岗位最低要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人数 | 备注 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 具有大专及以上学历，物业管理从业经历8年以上优先考虑。 |
| 2 | 消控室保安 | 8 |  |
| 3 | 门岗保安 | 4 |  |
| 4 | 巡逻保安 | 4 |  |
| 5 | 行政（兼内勤） | 1 | 要求女性为佳，大专及以上学历，熟练运用办公软件，了解邮件管理软件和档案管理软件熟悉文档管理的流程和规范，物业管理从业经历3年以上优先考虑。 |
| 6 | 保洁 | 4 |  |
| 7 | 维修人员 | 6 | 维修人员均需具有特种作业操作证（高压电工作业）和特种作业操作证（低压电工作业）。维修人员具有中专及以上学历，物业设备维修从业经历3年以上优先考虑。 |
| 合计 | | 28 |  |

★本项目物业管理服务人员总数不得少于28人。需提供加盖投标人公章的承诺函，否则视为无效投标。

若本项目包括须具有国家或行业主管部门颁发的准入性职业资格证书方可提供服务的岗位，则必须承诺中标后投入的服务人员均已取得相应的准入性职业资格证书，且证书类别及等级须完全满足本项目岗位需求。

**四、物业管理服务费用明细**

（一）物业管理服务费内容包括：

1、员工人工工资

2、员工社保基金、福利费用

3、年终奖金

4、固定加班费

5、离职补偿金

6、服装费

7、教育培训费

8、办公费用

9、保险费

10、日常性办公用品、耗材等维护、维修、配件费用。（公共区域部分维修耗材由物业负责）

12、水箱清洗、避雷检测费

13、幕墙清洗费

14、公司管理费及酬金

15、税金

16、物业管理企业认为与管理服务相关的其他必要费用

以上不包括设备设施中大修与更新改造、运行能耗以及物业的一般财产险

**五、其他要求**

投标人通过质量管理体系认证（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。

**六、投标单位注意事项**

本项目不组织踏勘，投标单位可自行踏勘现场，制定符合项目需求和实际的管理方案。

**七、考核标准**

| **序号** | **项目** | **总分** | **参考标准内容** | **分值** | **评分** | **评分细则** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 人员制度、内部管理 | 12 | 1、实行持证上岗制度。 | 4 |  | 凡有1人不符合，扣除1分 |
| 2、项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。 | 4 |  |
| 3、有健全的财务会计制度，运作规范 | 2 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分 |
| 4、健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。 | 2 |  |
| 2 | 秩序维护服务 | 26 | 1、项目24小时有安保人员和值班电话。 | 3 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分 |
| 2、项目内公共秩序良好。发生刑事案件、火警事故、交通事故等紧急情况时，安保人员应保护现场，并上报有关主管部门，无借故推诿和拖沓现象。 | 3 |  |
| 3、安保人员着装整齐，熟悉项目情况，文明值勤、不徇私舞弊。 | 2 |  |
| 4、安保人员执行严格的交接班制度，有书面的交接班记录，交班安保人员把需要在值班中继续注意或处理的问题向接班人员交代清楚。 | 3 |  |
| 5、对进出项目的外来车辆进行登记，对携带大宗物品外出的实行登记制度。 | 3 |  |
| 6、车辆停放规范有序，机动车和非机动车实行分区域停放。 | 3 |  |
| 7、项目内建立消防责任制，安保人员掌握基本消防技能。消防设施设备完好、放置合理、定期检修，随时可以启用。消防台帐账务相符。 | 3 |  |
| 8、定期开展消防演习，消防培训。 | 3 |  |
| 9、安保人员熟悉岗位职责和工作流程，掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件的应急措施及就生知识。节假日前有安全检查。 | 3 |  |
| 3 | 保洁服务 | 28 | 1、保洁服务管理制度完善并落实。实行标准化清扫保洁，保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与工作人员发生争执。 | 4 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分 |
| 2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。 | 4 |  |
| 3、电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含2米以下内外玻璃）整洁程度。公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保洁消毒情况。 | 4 |  |
| 4、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。 | 4 |  |
| 5、会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物、地下车库等整洁程度。 | 4 |  |
| 6、室外广场、道路、停车场（库）、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。 | 4 |  |
| 7、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；化粪池进行清淘，保持常年正常使用；垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水。 | 4 |  |
| 4 | 工程服务 | 22 | 1、工程维修制度及操作规程完善并落实。落实保证大楼各项设备设施安全有效运行。 | 3 |  | 完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得0分 |
| 2、电气设备、照明完好率达到100%，供电线路及后备电源、照明灯具。 | 3 |  |
| 3、配备专职人员上岗，正确操作各项电器设备，做好原始记录；定时检查巡视高低压配电系统，并抄录各种表计，发现设备出现异常和故障，应通知有关部门进行检修，并做好记录。 | 3 |  |
| 4、给排水设备运行正常，设施完好，无跑冒滴漏；机房整洁无积尘、积水，无杂物。 | 3 |  |
| 5、中央空调完好，运行正常。管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。 | 3 |  |
| 6、实行维修值班制度。接到报修后30分钟内到现场并排除故障，维修合格率为100％，零返修。微笑服务、文明施工、安全操作，维修工作完成后做好现场清理工作。 | 3 |  |
| 7、积极配合质保单位做好对项目的各项设备的维护保养工作。发现问题及时处置，并做好记录。 | 2 |  |
| 8、负责制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，并负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，督导下属保证工作质量。 | 2 |  |
| 6 | 投诉检查整改项 | 12 | 1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。 | 4 |  | ①投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣1分。②符合得3分，基本符合得1分，不符合得0分。 |
| 2、检查整改有效落实。 | 4 |  |
| 3、无其它违反甲方相关规定之事项。 | 4 |  |
| 7 | 标准分 | 100分 | | |  |  |
| 8 | 总得分 | 考核实际得分 | | |  |  |