陈云纪念馆物业管理服务

采购需求书

一、总则

陈云纪念馆是经中央批准建立的全国唯一系统展示陈云生平业绩的纪念馆。于2000年6月6日建成开馆。纪念馆突出展示陈云同志在我党历史上的地位和作用。我馆先后荣获国家一级博物馆、全国爱国主义教育示范基地、全国廉政教育基地、全国红色旅游经典景区、上海市文明单位、上海市爱国主义教育基地、上海市市民终身学习红色文化体验基地、上海市花园单位。因此物业管理服务须高标准、严要求，管理运作需具备严格的安全性和规范性，并注重严格的环保要求。

本项目管理服务范围：陈云纪念馆管辖范围内（占地约65亩）房屋及配套的公共设施设备维护与保养、停车场管理、环境卫生管理和接待服务等工作。

本项目为一次招标三年延用，分三个年度分别签订合同的方式实施。本项目招标期限为：2027年1月1日至2029年12月31日止。

本项目招标最高限价为：390万元/年。

二、物业概况

（一）物业基本情况

物业名称：陈云纪念馆

物业类型：展馆

坐落位置：上海市青浦区练塘镇朱枫公路路（街道）3516号。

占地面积：37040.51平方米，其中绿地面积16698平方米。

总建筑面积：16098.08平方米，

停车场占地面积：6273.51平方米，其建筑总面积：1939.78平方米；

纪念馆建筑主要有：主馆、文物馆、辅助用房（翠园、实园、馨园、陈云故居、玉兰居）、芳园区域建筑、停车场区域建筑、碑廊以及文化创意街相关空间、陈云青浦农村调查旧址等。

（二）公用设施、设备及公共场所（地）统计清单

1、馆区车辆出入口 5 个，人行出入口 4 个；

2、绿化面积 16698 平方米，水域 1284.2 平方米；

3、污水管长 700 米，污水检查井 50 座；雨水管长 700 米，雨水检查井 50 座，化粪池 3 座；

4、路灯 73 盏，草坪灯 67 盏，其他照明设施 6221 盏；

5、垃圾箱 6 组，垃圾房（或垃圾中转站）建筑面积 4 平方米；

6、休闲设施 3 个区域；

7、停车场：露天专用停车场 1 个，占地面积共 3920.34 平方米，停车位 88 位，露天零散停车位 1 个；

8、电梯 7 台，其中 2 台直梯位于主馆，载重量为 1275KG，品牌型号 ELENSSK ，启用时间 2022 年 ；1 台直梯位于翠园载重量为 800KG 千瓦，品牌型号 EDL-508K ，启用时间 2014 年 ；1 台直梯位于文物馆载重量为 1150KG，品牌型号 GEN2 Comfort ，启用时间 2014 年;自动扶梯 2 台，位于主馆东、西两侧，名义速度（m/s）：0.50 ，倾斜角（°）：30.0，品牌型号 KS-SBF-II，启用时间 2025 年 ;曳引式杂物电梯 1 台，位于茭香园，载重量为 100KG，品牌型号 TWJ300-AS，启用时间 2025 年 ；

9、配电房变压器 2 台，容量共 2000 KVA，品牌型号 TYPE SCB 18-1000/10，启用时间 2025 年 ；

10、潜水泵 28 台，功率为 0.3—7.5 千瓦/台，排污水泵 8 台，功率为 0.75—1.5 千瓦/台，启用时间 2000 年；生活楼水泵 1 台，功率为 2.2 千瓦/台；消防水泵 2 台，功率为 22 千瓦/台，喷淋水泵 2 台，功率为 30 千瓦/台；稳压水泵 4 台，功率为 2.2 千瓦/台；水箱加压水泵 2 台，功率为 3 千瓦/台；启用时间 2025 年。

（三）各楼宇各层功能分布情况

1、主馆为纪念馆主体建筑，共有三层，分别为 BF、1F、2F。其中 BF 主要有青浦厅、学习厅、青少年教室、影视播放厅、文物库房和信息机房组成；1F 主要由第一展厅、第三展厅、消防监控中心、贵宾室组成；2F 主要由第二展厅组成。

2、文物馆为地上二层建筑，位于纪念馆内，主要用途为：文物陈列展示厅和文物库房。

3、辅助用房主要由翠园(2 层)、实园（2 层）、陈云故居（2 层）、玉兰居（2 层）、

长春园（1层）、馨园（2层）、芳园大教室（1层）、方厅会议室（1层）、长厅会议室（1层）、云厅（综合业务楼1号楼3层、综合业务楼2号楼3层、综合业务楼3号楼4层、综合业务楼4号楼3层、综合业务楼6号楼1层、公共厕所、门卫室等）、碑廊以及文化创意街用房组成。实园、文物馆二楼、一号门东西侧房屋、综合业务楼4号楼为纪念馆工作人员办公场所；陈云故居为上海市文物保护单位，名人家书馆为青浦区文物保护点；翠园、馨园、芳园、陈云青浦农村调查旧址和停车场部分区域为展览配套服务区域；

（四）采购人的特殊要求

1.采购人有权根据工作实际需要，在签订合同时对服务内容、方案作适当修改调整，合同金额不变，中标人应予以配合。

2.实际工作中，采购人可根据工作需要，对各岗位服务人员统筹调配使用，中标人需配合实施。

三、采购人对物业管理服务的总体要求

（一）管理要求

1、采购人对中标人组建的物业管理机构进行监督管理，并安排相关设备管理员对中标人的工作要求及目标落实情况实施监督和促进，中标人须与采购人相关人员保持沟通及配合监督，促进工作。

2、采购人对中标人口头或书面提出的各项合理要求或意见，中标人必须认真按时间要求落实和改进。如有异议，应口头或书面形式向采购人提出。若不加理会或以逃避态度面对采购人提出的要求和意见，则视为违约，采购人将以发函的方式提醒中标人，及时采取相应的制约措施。

3、中标人必须每月5日前向采购人提交上月的物业管理工作报告和下月的物业管理工作计划。

4、中标人服务质量必须严格按附件《物业管理质量指标要求》执行。

5、中标人在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

6、采购人在管辖区域内免租提供不少于20平方米的办公空间给中标人做管理办公使用，相关办公设备的购置费用由中标人负责。

（二）制度要求

1、采购人、中标人双方根据采购人相关要求，制定和建立物业管理的管理架构、规章制度以及各项目管理方案、应急预案、巡查及检查报告、设备操作规范、服务规范等。

2、中标人单独制定的相关制度、方案，在实施前要报告采购人，经采购人审核、批准方可实施。

3、中标人需建有完善的物业管理档案（设备管理档案、日常管理档案等），有完善的物业管理方案和对各管理服务人员的管理制度和考核细则，并向采购人提交上述文件的正式版本，采购人有权查阅中标人的物业管理档案，中标人每年度或采购人认为有必要时向采购人移交相关档案。

（三）标识管理

1、中标人必须熟悉整个物业管理范围情况，对区域进、出口设置平面图，主要通道口要设有路标、指示牌，各功能场所有明显指示标识。

2、在采购人管辖区域内危险隐患部位设安全防范警示标识，在主要通道上设置安全疏散指示，保证标识清晰完整。

3、各类标识设计、制作（含规格及材质要求等）必须符合陈云纪念馆 CI 系列要求，设计、制作方案必须报采购人核准。

4、中标人对物业管理区域内各类标识每月检查一次，保证标识正确有效、清晰完整，标识牌完好率及有效率达到 98%以上，做好检查记录。

三、物业管理服务人员要求

（一）岗位配置要求

★物业管理服务最低岗位配置不少于 53 岗位，其中物业管理 2 岗位，保洁 25 岗位，维修 8 岗位，会务 18 岗位。

中标人应根据工作时长及岗位数合理设置在岗人数，要求如下：

（1）物业管理 2 岗位。

包括物业经理 1 人，文员 1 人。物业经理需具有大专或以上学历，展馆类公共物业管理 5 年以上经验。其管理人员主要负责做好与采购人联系沟通，以及负责物业管理中形成的各种文件、表格、文书、档案、运行、报修受理等管理工作。

具体岗位配置需求表如下：

序号	位　置	岗位数	时　间	备　注
1	纪念馆（物业经理）	1	每天 8:00—16:00	持证上岗，经验丰富
2	文员	1	每天 8:00—16:00	经验丰富

（2）保洁 25 岗位，分布在各个区域的日常保洁工，根据不同区域不同要求，做好各自的保洁服务工作。保洁岗位配置需求表如下：

序号	位　置	岗位数	时　间	备　注
1	领班加巡查	1	每天 8:00—16:00	临时任务做机动保洁
2	主馆一层	2	每天 8:00—16:00	培训上岗
3	主馆二层	2	每天 8:00—16:00	培训上岗
4	主馆地下室	1	每天 8:00—16:00	培训上岗
5	南广场、北广场	4	每天 8:00—16:00	培训上岗
6	停车场（场地环境、厕所、4 幢房屋）	4	每天 8:00—16:00	培训上岗
7	外环境	2	每天 8:00—16:00	培训上岗
8	故居、实园	2	每天 8:00—16:00	培训上岗
9	馨园、翠园	2	每天 8:00—16:00	培训上岗
10	文物馆	1	每天 8:00—16:00	培训上岗
11	竹庭、玉兰居	1	每天 8:00—16:00	培训上岗

12	文化创意街相关空间（名人家书馆、评弹艺术馆、长春园、书法展、算盘馆等）陈云青浦农村调查旧址	3	每天 8:00—16:00	培训上岗
合计		25		

（3）维修 8 岗位。

负责全馆开放区域、办公区域、以及本馆其他辖区的设备维修、故障处理、机电设备巡查、建筑物安全巡查；公共灯管照明每年清洗一次；以及 24 小时强弱电设备管理保障。岗位包括维修工程主管、设备领班、高压电工、维修电工、特种设备管理员、弱电设备维修工、房屋维修工、万能工，多媒体设备巡查及操作员。维修岗位配置要求表如下：

序号	工种	上岗证	岗位数	班次	岗位要求	备 注
1	工程主管	高压电工作业证、低压电工作业证	1	8:00-16:00	具有大专以上学历，具有五年以上管理经验和良好沟通与解决问题能力	遇到重大活动或接待，做到现场保障护航。
2	工程领班	高压电工作业证、低压电工作业证	1	8:00-16:00	负责日常巡检等工作，如遇突发状况，及时到达现场协调解决。	
3	弱电维修管理员（含音响设备调音师一名）		2	8:00-16:00	负责弱电日常巡检、调试、保障工作。	

4	水管工		1	8:00-16:00	负责管道故障排查及日常维修工作。	
5	万能工		1	8:00-16:00	负责辖区内的日常维修，责任心强。	
6	高压电工	高压电工作业证 特种设备作业证	1	24 小时	负责高压配电房值班和特种设备日常操作，需持证上岗。	
7	维修电工	低压电工作业证	1	8:00-16:00	负责辖区内的日常电器维修，需持证上岗。	
合计			8			

（4）接待服务 18 岗位。

客房、餐厅、会务接待、实园一楼二楼会议室、翠园贵宾厅、翠园二楼会议室、主馆贵宾厅、圆厅、玉兰居、竹庭、长春园、名人家书馆、评弹艺术馆、云厅、云轩、茭香园、芳园、长厅、公务车辆等服务保障工作。接待服务岗位配置需求表如下：

序号	工种	岗位数	班次	岗位要求	备注
1	主管	1	8:00-16:00	有相关工作经验,统筹会务接待等管理工作,具有良好的沟通和解决问题的能力。	
2	服务员	10	8:00-16:00	有相关工作经验，工作踏实,有责任心。	
3	领班	1	8:00-16:00	有相关工作经验，工作踏实,有责任心,有调配能力。	

4	厨房清洁	3	8:00-16:00	有相关工作经验，工作踏实，有责任心。	
5	车辆保障人员	2	8:00-16:00	有相关工作经验，认真踏实，驾龄 3 年以上,身体健康。	
6	停车场收费管理员	1	8:00-16:00	有相关工作经验，认真踏实，有责任心。	
合计		18			

（二）人员基本要求

1、中标人所聘用的所有物业人员，录用时需向采购人提交相关身份证明、资格证明、体检证明等材料登记备案。中标人的岗位人数必须严格按采购人要求岗位人数上岗，以确保各部门工作有效正常运作，同时要求中标人应严格按照劳动法有关用工人员工作时间管理规定，确保用工人员合法权益。人员调整或离职前需提前 5 天告知采购人并登记备案。

2、中标人对所录用人员要严格审查，保证录用人员具有上岗的业务能力，没有犯罪记录等，并须通过公安部门的政审（并根据需要配合公安部门的不定期政审）。采购人有对物业员工招聘及培训的参与权及审核权，并有权对所录用人员进行上岗前培训。对不符合要求的有权提出撤换。中标人每季度应对各部门员工进行业务培训及考核，并向采购人每季度提交培训计划、每季度提交考核结果。

3、投标人应按照国家有关规定，提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

4、中标人的项目经理必须每天于采购人场地内驻场，并专职负责各项相关管理工作，不允许该人员同时负责其它物业管理项目的情况出现。

5、中标人各类管理服务人员按岗位要求统一着装，配戴工牌，言行规范，要注意仪容仪表公众形象，采购人对一些面对公众岗位录用人员的容貌、体形、身高有权提出要求。

6、在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人根据现场实际情况必要时可以对中标人的人员有直接指挥权。

7、当遇到特殊任务时，中标人须无条件根据特殊任务需要，提前或延迟开、闭馆时间，中标人有责任配合采购人做好后勤服务保障等工作，对采购人所开展的一些大型活动予以积极配合。

8、采购人举办、承办活动及第三方在采购人场地举办活动前，采购人应提交书面活动方案或以其他方式提出明确要求给中标人，中标人应根据采购人的活动方案及要求调整配置相应岗位及人员，并报采购人认可。

9、春节、五一国际劳动节、国庆等假期以及其他游客高峰期、重大活动等，采购人可根据实际需要调整人员岗位安排，中标人需配合实施。

（三）人员管理要求

1、中标人对其所聘用的全体人员负责，聘用人员的劳动合同与中标人签订，与采购人无关。中标人应为其聘用人员购买养老、医疗、工伤、失业等国家法律规定的社会保险，按国家法律法规规定中标人负责其工资福利、社保医保及安全责任等，采购人对中标人所雇用人员不承担任何责任。中标人与其聘用人员之间的一切权利、义务和纠纷由中标人自行负责，与采购人无关。

2、中标人要确保所聘请人员素质和服务水平能达到采购人所需，并确保聘用人员稳定性。

3、中标人负责其聘用人员的人身安全，在工作中采取妥善的安全防护措施，如在为采购人服务期间发生安全事故的，由中标人负全部责任，与采购人无关。

4、近三年类似项目的甲方评价为优秀、满意或高于 85 分，并提供加盖甲方公章的证明的优先考虑。

5、供应商需具有有效期内的质量管理（GB/T 19001）、职业健康安全管理（GB/T 45001）、环境管理（GB/T 24001）体系认证。

四、建筑物日常维修、养护、管理内容及服务要求

（一）建筑物日常管理服务内容

1、对纪念馆房屋及配套的设施设备、相关场地等进行日常巡查和定期检查，发现房屋有安全隐患，及时做好危险构件的临时加固等，确保安全无隐患。

2、对纪念馆建筑物屋面、地面、墙面以及公共场地进行小修和日常保养。做好纪念馆中修、大修以及改造工程项目物业配合管理工作，做好相应水电使用与安全管理。

3、做好纪念馆钢、木门窗的零星整修、拆换五金、换纱窗、局部油漆等工作。

（二）服务标准

确保馆区内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，应在规定时间内安排专项修理。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，提出方案和建议经批准后组织实施。遇紧急情况，应采取必要的措施。及时完成各项零星维修任务。各项零星维修时间不超过 24 小时，合格率应为 100%。对房屋日常维修、养护记录完整。

五、对公共设备、专业设备维修保养的日常管理服务要求

（一）采购人的公共设备、设施的维护、保养由中标人负责。具体项目包括但不限于：

1、设施、设备的养护运行和管理，供水管道、排水（雨、污水）管、垃圾桶、供电设备与线路（含高、低压配电房）、照明、水泵房。

2、市政公用设施和附属建筑物、构筑物的使用和管理，包括室外上下水管道、化粪池、沟渠、池井、停车场设施等。

3、做好房屋日常保养和小修工作，以及协助甲方做好房屋改造或新建项目的管理工作。

4、做好设备设施、清洁卫生，确保用电、用水、动火安全。

（二）对本馆委托专业维保项目，如电梯、空调、恒温恒湿机组、空气能热水器等负责日常巡查、检查，发现故障及时与专业维保单位联系沟通，确保设备正常运行。

1、配合甲方监管如下设备运行保障

电梯运维工作：（1）主馆 2 台三菱电梯和 2 台三菱自动扶梯，翠园 1 台爱登堡电梯，文物馆 1 台奥的斯电梯，茭香园 1 台曳引式杂物电梯，；（2）弱电系统：弱电机房设备、、公共广播系统、能耗监测系统、弱电综合布线系统、电话语音系统、IPTV 电视系统；BA 智能控制系统；充电桩及道闸系统、信息发布系统；（3）暖通系统：馆内 VRV 多联机、风管机、吸顶机、壁挂机、柜机、新风系统及全系统附属设施等空调设备；（4）恒温恒湿机组：7 套麦克维尔吊顶式恒温恒湿机；1 套约顿牌恒温恒湿空调；2 套麦克维尔立式恒温恒湿空调；中比定量恒湿机和中比展柜恒湿机若干台；（5）会议系统：翠园、实园、芳园大教室、长厅、云厅；（6）多媒体系统；（7）消防系统；（8）安防系统、道闸系统等。

2、机电、照明及自动化系统管理

（1）对纪念馆供电系统高、低压电器设备、照明装置等设备正常运行，进行日常管理和维修养护，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。24 小时电工值班，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。

（11）负责能耗监测设备维护、数据采集及异常处理。

（12）每日记录重点区域（如主馆、文物馆、专题展厅、停车场、能源中心等）的用电情况，发现异常及时排查。每季度汇总全馆用电数据，分析趋势，形成季度台账。

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，零维修合格率 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；管理和维护好纪念馆灯光亮化的设施；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％。保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施；每半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，有问题及时汇报；每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月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。服务期限内无重大管理责任事故。

3、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、维修保养计划及总体节能计划；

（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）定期检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表，保证其正常运转；

（5）保证排水系统的正常运转，防止阻塞；

（6）停水预先通知用户，以便做好安排；

（7）负责水表抄录、节水管理及台账记录；

（8）每日记录重点区域（如主馆、文物馆、专题展厅、停车场等）的用水情况，发现异常及时排查。每月全面抄录水表数据，记录用水量，分析用水效率。 每季度汇总全馆用水数据，分析趋势，形成季度台账。

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；给排水系统发生事故时，维修人员应及时组织抢修，一般事故的抢修做到不过夜；服务期限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。

4、具体要求

（1）屋面系统维护

1.1 每月定期对坡屋面、平屋面进行全面巡查清理，清除落叶、杂物及积水，保持屋面排水畅通。

1.2 重点清理屋面排水沟/天沟，确保无泥沙淤积、无植被滋生，排水口篦子完好

无损。

（2）排水管网维护

2.1 园区地面排水管道实行月度循环清理制度，采用专业工具清除管壁附着物及沉积物。

2.2 雨季前实施双周加强巡查，暴雨后 24 小时内完成应急检查清理。

（3）作业标准

3.1 清理作业后需达到：排水沟蓄水试验无滞留、管道通水试验流速达标。

3.2 建立清理台账，留存前后对比影像资料，纳入月度服务报告。

遇极端天气预警时，应在预警解除后 12 小时内完成专项排查。

5、设备设施维护目标

<table>
<tr><td colspan="4">一、采购人已有专业分包的设备维护目标</td></tr>
<tr><td>序号</td><td>设备名称</td><td>维护目标</td><td>责任</td></tr>
<tr><td>1</td><td>电梯、自动扶梯、曳引式杂物电梯运维</td><td>电梯、自动扶梯日常巡检不少于 2 次，做好电梯、自动扶梯日常运行保洁工作，发现问题及时联系甲方，并配合甲方督促维保单位落实问题解决。</td><td rowspan="4">中标人监督并配合专业分包维保单位做好维护保养工作；负责各类设备的保管、清洁工作，保持设备干净、整洁、完好。发现故障立刻申报维修。</td></tr>
<tr><td>2</td><td>中央空调及空调机运维</td><td>空调日常巡检不少于 2 次，做好日常运行保洁工作，发现问题及时联系甲方，并配合甲方督促维保单位落实问题解决。</td></tr>
<tr><td>3</td><td>恒温恒湿机组运维</td><td>空调日常巡检不少于 2 次，做好日常运行保洁工作，发现问题及时联系甲方，并配合甲方督促维保单位落实问题解决。</td></tr>
<tr><td>4</td><td>网络系统、会议系统运维</td><td>日常巡检不少于 2 次，做好日常运行保洁工作，发现问题及时联系甲方，并配合甲方督促维保单位落实问题解</td><td>中标人监督并配合专业分包维保单</td></tr>
</table>

		决。	位做好维护保养工作；负责各类设备的保管、清洁工作，保持设备干净、整洁、完好。发现故障立刻申报维修。
5	办公设备运维（包括办公电脑、打印机、复印机、考勤机、刷卡机等）	日常巡检不少于 2 次，做好日常运行保洁工作，发现问题及时联系甲方，并配合甲方督促维保单位落实问题解决。	
6	BA 智能控制系统运维	日常巡检不少于 2 次，做好日常运行保洁工作，发现问题及时联系甲方，并配合甲方督促维保单位落实问题解决。	
7	多媒体系统	日常巡检不少于 2 次，发现问题及时联系甲方，并配合甲方督促维保单位落实问题解决。	
8	消防系统运维	日常巡检不少于 2 次，做好日常运行保洁工作，发现问题及时联系甲方，并配合甲方督促维保单位落实问题解决。	
9	安防系统运维	日常巡检不少于 2 次，做好日常运行保洁工作，发现问题及时联系甲方，并配合甲方督促维保单位落实问题解决。	
8	充电桩及道闸系统运维	日常巡检不少于 2 次，做好日常运行保洁工作，发现问题及时联系甲方，并配合甲方督促维保单位落实问题解决。	
9	各发电机组	发电机组必须处于良好的备用状态，随时能够启动，在市电停电后 10 分钟内，应能够由发电机组提供稳定供电。每月协助维护保养调试。	中标人监督并配合专业分包维保单位做好维护保养工作；负责各类设备
10	防雷接地系统	每年检测所有防雷接地电阻不大于 5 欧姆。	

			的保管、清洁工作，保持设备干净、整洁、完好。发现故障立刻申报维修。
二、	中标人负责设备养护目标		
1	影音系统设备	影音设备无使用时，每月维护保养调试一次，保证在需要使用时，设备正常使用。使用设备时，需要专业人员驻场操作保障。	
2	变配电设备系统	1、安排专业机电技术人员负责管理配电房。2、建立配电运行记录，每班巡查一次，每月清洁、检修一次，发现问题及时处理，并做好记录。3、各供配电设备全年故障时间少于 100 小时。	
3	照明系统	以下情况必须在即日内完成维修：展览区的灯出现不停闪动、成片熄灭，漏水、漏电等故障。	
4	给排水系统	供水系统：1、建立正常的供水、用水管理制度；2、防止跑、漏、冒、滴。杜绝“长流水”现象，出现阀门滴水，水龙头关不住的情况及时修理。3、对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、水表等进行日常维护和定期检修。严防供水系统与排水系统混流。 排水系统：1、日常巡查排水渠口，以防堵塞。2、定期检查排水管道外部是否有锈蚀和漏水现象，出现漏水在即日内完成维修。3、设立维修记录卡，对每次检查维修的项	

		目登记在册。4、确保台风、暴雨等也能够保障排水。	
5	电话线路	每月维护保养，机、线故障 24 小时修复，做好线路标识。	
6	各类消防栓、灭火器、应急灯、应急工具）等消防设施	保持干净、整洁、可用；发现问题及时联系甲方，并配合甲方落实问题解决。	
7	广告灯箱、公共广播系统等室外设施	保持干净、整洁、可用；发现问题及时联系甲方，并配合甲方落实问题解决。一般故障 24 小时内修复，严重故障 72 小时内修复。	
8	各类潜水泵及配套设备	必须处于良好的备用状态，随时能够启动并正常工作。一般故障 24 小时内修复，严重故障 72 小时内修复。	
9	其他设备	发生故障在 48 小时内修复	

六、环境卫生与保洁管理

日常保洁（保洁日常及定期养护所需耗材由采购方提供，其它劳防用品以及专业的清洁设备一律由中标人承担。）

（一）保洁区域及范围

1、陈云纪念馆的主馆、陈云文物馆、长廊、专题展厅（含所有展厅、客厕、电梯、公共走道及楼梯等）；

2、陈云纪念馆办公辅助区域内的馨园、实园、翠园、芳园内的所有区域，陈云故居、碑廊、玉兰居、竹庭、文物库房、名人家书馆、长春园、专题展厅、算盘馆、评弹艺术馆等各场馆。

3、纪念馆范围内的所有外部露天环境（包括南北广场、东西侧环境卫生、碑廊、石刻画、陈云铜像等园林小品）；

4、纪念馆停车场和陈云青浦农村调查旧址范围内的保洁管理服务。

（二）保洁内容及质量要求

1、外围露天环境

（1）每日清扫广场道路不少于两次，做到巡视保洁，地面无垃圾、无纸、无烟头、无杂草、无白色斑迹。对广场大理石地面的污渍、油渍即时清洗，每周冲洗道路不少于一次。

（2）每日清洁绿化带，保持绿化带内部无垃圾、无枯叶枯枝、无纸和烟头，擦拭亭、廊的栏杆、座椅，保持无积灰。

（3）每季度清洗石刻画和碑廊一次，确保无积灰。

（4）每日擦拭南广场陈云铜像一次，主馆汉白玉雕像以及文物库房汉白玉雕像群，每月进行一次全面保养。

（5）每月对排水沟清扫一次。(明沟每周一次，暗沟每月一次)。其他排水管道每月检查 2 次，如有堵塞应随时处理、疏通、及时采样及分析，保持构筑物进出流、水位正常。判断正常运作采取有力措施。

（6）每日一次对排水系统进行检查巡视，定期对排水管进行清通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统畅通，保证汛期道路、地下室、设备间无积水和浸泡的现象发生；

（7）化粪池每年清理 1 次，每季巡查 1 次。出入口畅通，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场；楼面落水管落水口等保持完好。开裂、破损等及时更换，定期检查；

（8）区域垃圾实行分类收集（有机垃圾、无机垃圾、有害垃圾等）并根据情况及时更换，每日至少一次，从而达到更高层次的环保效果。

（9）每半年清洁一次室内外灯具。

（10）室外石桥、假山、表面干净无污渍。

（11）每日擦拭各种标示标牌、路灯，保持表面干净无积尘、无污渍、无水印。

2、纪念馆主馆、文物馆内部、专题馆一、算盘馆、评弹艺术馆、名人家书馆等展厅

（1）每日擦拭展厅门及周围的玻璃，做到巡视保洁，始终保持明亮、洁净，做到无积灰、无污渍、无手印。

（2）每日清洁主馆贵宾厅、沙发、地板，对办公家具等进行清洁，保持整洁。配合做好接待贵宾前的卫生清洁工作。

（3）每日巡视清洁馆内客厕，根据客人多少每隔 1-2 小时清洁一次，保持墙面洁净、镜面光亮、台面和地面洁净无污渍、无水迹；及时添加易耗材料如卫生纸、清洁球、洗手液等；保持（坐）便器洁净无污垢、无异味，并每周消毒一次。及时更换垃圾袋。

（4）每日清洁馆内电梯，保持轿厢内、外的清洁，擦拭不锈钢，做到光亮无积灰、无手印、无污迹，每周护理保养一次。

（5）每日清洁地下影视厅，擦拭木质墙面、家具、座椅等，协助做好接待和会议前后的准备、清洁工作。

（6）对主馆内的大理石、橡胶地坪每隔一小时用静电除尘剂推尘清洁，保持地面无垃圾、无纸、无污渍、无脚印。

（7）每日擦拭各个展厅内所有展牌、展柜、铜雕等，保持卫生无积灰。

（8）清洁安全楼梯，每日至少拖洗地面一次，保持无垃圾、无污渍。

（9）区域垃圾及时清理更换。

（10）消防栓、消防箱，公共设施保持表面干净，无灰尘、无污渍。

3、办公辅助区域（包括实园、馨园、翠园、芳园、故居、 玉兰居、长春园、文物库房、文化创意街、云厅等）

（1）巡视清洁区域内所有公共走道的玻璃格子窗，保持玻璃明亮、无积灰、无手印。

（2）清洁公共区域内青砖地面，每日至少拖洗一次，保持无垃圾。

（3）巡视清洁区域内所有消防箱内、外部，做到无污渍、无积灰；清洁墙面、天花板，做到无积灰、无蜘蛛网；清洁故居内家具等，保持整洁。

（4）巡视清洁区域内洗手间、茶水间等，保持地面干净，无杂物、无积水。

（5）消防栓、消防箱，公共设施保持表面干净，无灰尘、无污渍。

4、停车场、陈云青浦农村调查旧址[要求同（3）]

5、定期保洁：

根据纪念馆特点，对于节日前夕及重大接待任务前期，须进行定期保洁，每年不少于 5 次。保洁范围：主馆内部地下室至二楼的所有展厅、公共走道及楼梯、南北广场、实园内的所有公共区域范围内的保洁管理服务。

主馆：大理石地坪清洗上蜡二底三面。大理石墙面清洁上蜡。沙发、座椅去渍清洗上蜡。橡胶地板清洗上蜡三底两面。家具清洁上蜡保养。

广场地面：去渍清洗。

实园：木质地板清洗上蜡一底一面。家具清洁上蜡保养。

翠园、馨园、芳园：木质地板清洗上蜡一底一面。家具清洁上蜡保养。清洁区域内所有公共走道的玻璃格子窗，保持无垃圾、无污渍。

备注：保洁服务队伍中需有登高架设作业墙面装饰清洗维修证人员。

6、垃圾清运、处理

（1）相关公用设施：垃圾箱 59 个，垃圾房（或垃圾中转站）建筑面积 4 平方米。

（2）垃圾清运、处理分为：生活垃圾（有机、无机、有害垃圾）清运处理、危险废弃物的清运处理、污水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。

（3）垃圾清运、处理的范围分为：

办公楼之日常办公垃圾，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，危险废弃物处理（包括废旧灯具、灯管、电池、硒鼓、墨盒等），

化粪池垃圾（每月清理一次），污水处理。

（4）垃圾清运、处理工作分为：

每天定时清运、处理 2 次。

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。

对于危险废弃物须有相关资质的单位进行处理。

（5）卫生管理：

负责灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂。

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，确保我馆的“市级健康单位先进”称号。

7、工作要求：

（1）确保纪念馆“一级博物馆”称号。协助争创 WHO 健康促进单位，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，清洁率 100%。

（2）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）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。

（12）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。

（13）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。

（14）采购人对中标单位日常物业服务的其他考核依据：中华人民共和国建设部2000年5月25日发布的《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》等。

8、部分保洁项目的面积及保洁内容：

部分项目	保养内容	面积
大理石地坪	清洗上蜡二底三面	300
大理石墙面	清洁上蜡	1288.3
沙　发	去渍清洗上蜡	50
木质地板	清洗上蜡一底一面	200
橡胶地板	清洗上蜡三底两面	1850
广场地面	去渍清洗	3400
公共家具	清洁上蜡保养	
陈云石刻画	清洗	250
陈云手迹碑廊	清洗	335
亭子	清洗	2座

七、停车场管理服务

投标人营业范围应包括停车场管理内容，在中标后需配合采购人办理停车场备案证。

1、采购人负责停车场设施设备的维修、保养、更新等，中标人在日常管理中发现设备设施存在问题的，应及时告知采购人。

2、中标人应做好停车场区域内的停车收费及充电桩运营管理。采购人有权对其进行监督。

3、停车场全部收入归采购人享有。中标人为履行停车场管理职能支出的合理管理运行成本，经甲乙双方确认后，由采购人承担。

八、运营服务保障

（一）服务接待区域及范围

1.客房：翠园，馨园62床位。

2.餐厅：餐厅餐位150个。

3.会议接待：翠园多功能厅120人、小会议室40人，翠园阳光房40人，翠园贵宾厅10人，实园一楼二楼会议室50人，主馆贵宾厅12人，主馆地下圆厅约50人，青少年教室约60人，玉兰居会议室30人，竹庭50人，长春园40人，名人家书馆30人，芳园大教室80人，长厅20人，方厅10人，停车场综合楼大教室70人等场所。

4.公务车辆5辆。

（二）服务接待内容及质量要求（中标方每季度至少组织一次专项培训）

1.客房：接待对外单位及纪念馆会务人员的住宿。服务员按照客房标准打扫一天所分配的房间，保持床，床头柜，卫生间，衣橱，电视机，写字台等房间用品无积灰。检查客房设备设施完好，发现异常及时保修。做好工作日记，做好交接班工作。

2.餐厅：接待对外单位及纪念馆会务培训人员的餐饮工作。做到微笑待客，态度谦和。与客人建立良好的关系，并将客人对食品的意见转告厨师长，以改进工作，不断改善服务质量。严格管理本餐厅的设备，物资，用具等，抓好食品安全和餐具的清洁个工作，保持餐厅的环境卫生，做好餐厅的防火安全工作。服务员要每年体检一次。

3.服务接待：接待对外单位及纪念馆的培训工作。按照会议的相关内容，做好会场布置及会前各项准备工作。做到热情、主动、周到、细致、文明礼貌的接待与会人员。

4.车辆保障：根据纪念馆工作需要，做到准时准点安全。

5.文化创意街：负责展览展示区域、公共空间等配套服务工作，规范服务，注

重仪容仪表，微笑热情接待每一位游客，以礼待人。

九、物业管理档案资料管理

（一）建立资料的收集、分类整理、归档管理制度，确保各项管理资料准确齐全。

（二）日常各管理项目，要建立交接班、项目故障与维修、设备保养等登记制度。

（三）提交给采购人的文件资料必须如实反映实际情况，并经过严格审核，确认无误后按程序提交给采购人。

（四）制成档案的材料质量要好，耐久性好，档案的寿命要长。档管管理工作必须遵循“八防”原则，即：防水、防火、防光、防尘、防虫、防霉、防潮、防盗等。

（五）对采购人提供的所有文件及资料，应予以保密。未经同意，不得随意复印、转发至其他单位或个人，不得随意外泄文件资料的内容。

附件：物业管理质量指标要求

物业管理质量指标要求

项目	目标	实施措施
房屋完好率	98%	落实责任人，实行巡视制度，建档记录，确保房屋完好，无损坏公共设施现象。
维修及时率	100%	维修人员接到采购人或中标人维修通知单 30 分钟内到达现场，及时完成维修工作，并建立维修记录档案。
维修回访率	100%	对于进行维修的项目，实行回访制度，建档记录，确保维修质量合格，满足客户需要。
道路完好率	98%	确保道路完好、畅通。
机电设备完好达标率	95%	各类设备
火灾事故发生率	0	加强学习消防知识，定期培训演习，专人日常巡视，发现火灾隐患及时消除。
投诉处理及时率	100%	加强与采购方、游客沟通，及时了解需求，发生投诉 24 小时内及时建档处理，并在 3 天内回复投诉人。
游客满意率	95%	游客整体满意率 95%；年有效投诉少于 24 宗。
巡更准确率	98%	加强培训，保证巡更准确率。
清洁达标率	95%	建立区域保洁责任制，实行巡查制度监督执行，确保垃圾日产日清，办公区空气清新、洁净卫生；游客对景区清洁满意率达 95 以上。