上海当代艺术博物馆

2026年度场馆物业管理项目

招标需求书

(2026 -2029)

目 录

一、委托管理服务概况··················3

二、各楼宇各层功能分布情况···············4

三、建筑功能区域平面图图纸（详见附件1）········4

四、设备系统清单（详见附件2）·············4

五、公司要求······················5

六、物业团队要求····················6

七、建筑物、构筑物及设施设备管理服务内容和标准·····9

八、公共服务内容、标准·················14

九、环境管理服务的内容、标准··············22

十、秩序安全管理内容、标准···············27

十一、外墙清洗、垃圾清运服务要求············33

十二、人员招聘要求···················34

十三、各部门岗位配置（详见附件3）···········35

一、委托管理服务概况：

1. 上海当代艺术博物馆基本情况：

1.场馆名称：上海当代艺术博物馆

2.服务类型：半委托

3.坐落位置：上海市黄浦区花园港路200号

1. 基地面积：19103平方米，其中绿地面积500平方米

5．建筑面积：41000平方米（多层49.80m，层高8层，另外地上2层车库，地上建筑面积 41000平方米），其中:公共展厅15388平方米；小剧场583平方米；图书馆1700平方米（其中恒温恒湿展厅及特别收藏室带恒温恒湿控制）；典藏库房 1670平方米（带恒温恒湿控制）；停车场3000平方米；烟囱：165米（高）。

6.带电梯办公楼、功能用房、仓库以及展区等混合功能区建筑共1栋

7.公用设施、设备及公共场所（地）情况：

1. 院区车辆出入口1个，人行出入口开放式；
2. 道路、车行道3100平方米，人行道900平方米；
3. 污水管长319米，污水检查井18个（污水直排市政管网）雨水管长549米，雨水检查井34个；
4. 高杆灯21盏，地灯44 盏，其他照明设施311盏（泛光照明）；
5. 展区及办公区域垃圾桶 115个，外围垃圾桶40个，卫生间垃圾桶195个垃圾房（或垃圾中转站）建筑面积13平方米；
6. 停车场：室外停车场 2个，停车位 77 个。
7. 采购人本项目总预算为8813200元/年，超出预算限价将不被接受。
8. 材料物耗费（包括但不限于）：场馆基础运行相关的强电维修材料费、弱电维修材料费、给排水维修材料费、建筑装饰维修材料费、保洁物耗费等。材料物耗费已包含在本项目物业服务费用中，招标方无需另行支付。

二、各楼宇各层功能分布情况：

1.一楼：主要功能为展厅及进出馆通道

具体有：售票处、进、出馆通道、安检区、观众服务中心、展厅、临展区、艺术品售卖区、咖啡吧、游客出口、员工通道、儿童活动中心、货运通道、卸货平台、地面停车区、洗手间、10/0.4kV变电站、设备机房、监控中心、消防泵房、网络信息机房、26米挑空大堂；

2. 物业用房、设备机房等、志愿者休息室；

3.二楼：展厅、洗手间、设备机房、商店等；

4.三楼：展厅、200座多功能报告厅、图书馆、咖啡吧、洗手间、工作坊、太阳能控制机房、设备机房等；

5.四楼：物业用房、设备机房等、志愿者休息室；

6.五楼：展厅、咖啡厅、临展与户外露天平台、洗手间、设备机房等；

7.六楼：员工办公区、典藏室、摄影棚、洗手间、气体消防钢瓶室、设备机房等；

8.七楼：展厅、洗手间、配套餐饮、设备机房等；

9.八楼：配套餐饮、洗手间、设备机房等。

三、建筑功能区域平面图图纸（详见附件1）

四、设备系统清单（详见附件2）

五、公司要求：

1.物业公司组建的现场管理团队由业主方进行业务归口管理。

2.在物业公司中标后需和上海当代艺术博物馆签订保密协议，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。

3.物业公司对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录、遵纪守法，严禁违章作业，有上岗资格证，业主方对物业公司一些重要岗位的设置、人员录用与一些重要的管理决策有直接参与权与审批权。

4.对业主方交付物业公司日常业务所需资源和相关设备设施、包括施工和服务安排专人巡视、检查，发现问题，及时处理，物业公司需妥善保管，并附有保管责任。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，在随时抽查审核过程中，物业公司必须配合业主方工作，按要求提供真实有效的账目、发票、凭证、收据等必要的资料。

5.为保持稳定，物业团队每年人员流动不得超过总人数25%，并提供真实有效的考勤表交给业主方审核，业主方不定期会根据考勤表进行实际抽查。

6.每年业主定期对物业公司的各项服务工作质量进行综合考评，考核不通过，解除合同。

7.馆内举办的日常展览及大型活动，物业公司要协助业主方而勿另外增加费用。

8.物业公司需对馆内咖啡厅、餐厅等服务单位提供物业管理服务，不得擅自收取管理费用。

9.中标单位须自行配备电脑、打印机、对讲机等运行设备。

10.招标方根据运营管理及社会公众服务等需要及临时增加的各类服务需求，投标方应予提供。该等服务已包含在总费用中，招标方不另支付费用。

六、物业团队要求：

1.项目经理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，维护业主方合法权益。

2.物业团队在做好工作的同时，有责任向业主方提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

3.有周全的场馆管理能力，需具有大型场馆运营的工作经验，直接参与过场馆的运营管理。能为观众提供精细化、优质化、人性化、个性化服务。能协助业主方策划和组织临时展示项目、会议论坛以及各类活动，具有有效的突发事件处置经验，大客流应对经验，票务管理经验，外包服务工程及布撤展监管经验等，VIP接待经验。

4.具有高效的成本控制能力。物业公司在中标后2个月内，通过现场调研制定运行方案交至业主方审核，审核通过后半年内实施，切实降低运行成本。

5.业主方在日常工作和特殊事件、紧急、突发事故时，业主方对物业人员有直接指挥权。

6.物业公司对餐饮公司实施全面的监管，对业主方负责，维护业主方利益，每月对餐厅情况进行全面小结。对餐饮公司多次提出并未能整改的，应给予经济处罚。因监管不利对业主利益遭受损失的，业主方对物业公司做出相应处罚。

7.配合外来施工队办妥施工进场手续及《临时出入证》进入馆区范围内施工（装潢）监管施工期间的安全，应落实专人负责。进入展区的需经业主方同意确认后方可。施工人员必须佩戴证件，无证人员，不得进入施工区域。施工人员必须按指定的路线进入施工现场，包括货物、材料的进出，材料的运输，人员的上下。确保送材料车辆进入本项目时，须听从指挥、停放在指定位置装卸货物。施工期间未经批准，不得擅自动用明火，严禁擅自动用消防器材及消防设施。严格执行危险品的管理规定。在开馆期间施工，严禁有影响观众参观的工作，原则上安排在闭馆后或闭馆日进行。施工现场，须做到当日垃圾当日清，垃圾袋装化，并送至指定地点堆放，严禁堵塞消防通道。物品和材料带离施工区域，须有物品清单及加盖公章的负责人签名，开局统一出门单，经核对无误，方可放行。

8.无重大安全事故。

9.每周一为休馆日（节假日除外），岗位配置须根据业主方要求排班。

10.每季度进行一次观众满意度测评，观众满意度年度平均不低于80。低于80分中标单位需做出书面整改计划并扣除相应绩效。

11.根据业主要求制定服装（馆服），工作期间统一着装，统一发型。

12.物业需协助业主布撤展工作，管理布撤展第三方团队。

13.工作计划完成率99%

14.资产管理符合率99%

15.房屋、设备、设施完好率98%

16.房屋、设备、设施维修及时率98%

17.开馆期间水、电、空调供应率99%（市政原因除外）

18.安全措施保证率99%

19.突发事件控制率100%

20.环境保洁措施保证率97%

21.观众投诉处理及时率100%

22.内部测评观众满意率95%（包含所有书面评价）

23.对停车场管理系统熟知并会使用，根据业主方要求做好代收停车费工作。

24.业主制定物业考核表，对物业不定时抽查考核。

25.保洁设备维修配件及易损件费用由物业公司承担。

26.落实疫情防控工作，完善疫情防控措施及应急方案。

27.采购人举办的大型接待和展览活动，投标人要适当增加人员满足各项活动的服务管理要求，而不向采购人提出另外增加费用。

七、建筑物、构筑物及设施设备管理服务内容和标准：

（一）建筑物、构筑物、资产及设施设备管理服务内容：

1. 区域内的公共建筑物、构筑物、设施的管理与日常维修，以及维修监管；
2. 区域内公共标识标牌的管理与日常维护，以及维修监管
3. 区域内10KV变配电系统及400V以下公共供配电系统和应急供电系统的管理与日常值班、巡视、倒闸操作和维修，按时定期对各类操作用具电试；配电系统应定期实施电力试验和检测，根据系统设备实际组成安排电力试验工作。
4. 区域内室内外公共照明设备的管理及日常运行和维保；
5. 区域内公共基础弱电智能化系统的运行操作管理、日常维护，以及维修监管；
   * 火灾自动报警及联动控制系统；
   * 安防系统（视频监控、入侵报警、门禁系统、电子巡查等）；
   * 公共广播系统；
   * 建筑设备监控系统（BA）；
   * 电话及网络系统；
   * 无线通讯系统；
   * 信息显示系统；
   * 停车场管理系统的运行和维保等。
   * 小剧场灯光影音系统
6. 区域内公共消防系统（含气体灭火系统）设施设备的运行管理、日常巡检，以及维修监管；
7. 区域内公共电梯系统的运行管理、日常巡检，以及维修监管；
8. 区域内公共给排水系统（含消防水系统）的运行管理、日常巡检，以及维修；
9. 区域内公共暖通系统的运行管理、日常巡检和维修监管（含江水源空调、典藏库恒温恒湿系统、展区要求的温湿度控制管理等）；
10. 区域内公共防雷接地系统的日常巡检和维修；
11. 公共会务设施设备的运行操作、管理和维修；
12. 展项设备的日常运行操作、日常巡检，以及维修监管；
13. 布/撤展现场管理；
14. 临展搭建管理与运营保障；
15. 公共能源管理和控制；
16. 所有公共建筑物及构筑物、设施设备等的档案资料管理；
17. 设备设施基础管理（设备台账、计划、图纸资料、运行维护维修档案管理等）；
18. 建筑及大系统设备更新改造及相应施工管理。
19. 管道定期疏通。
20. 维护以及操作小剧场影音灯光设备，配合馆内各项活动正常进行。

（二）建筑物、构筑物及设施设备管理服务标准：

1. 员工要求：特种工种岗位持证上岗率100%，配套我馆设备。（如：电梯操作证、登高证、铲车驾驶证、行车驾驶证、高压证、低压证、电焊证等、），具有2年以上类似岗位的工作经验，十吨货梯、32米登高车、叉车须有物业专人操作，不得交由第三方人员操作。小剧场应设有专职操作人员，应具有剧场设施设备管理及操作经验。
2. 设备台账：建立健全设施设备管理台账。保持管理范围内设施设备台账、台卡及现场标识相符，建档、记录清晰规范、无缺失；

3.计划管理：建立计划管理体系，编制本项目设施设备运行、维护、检测、中大修计划，并按时实施；

4.档案管理：运行、维护、维修、检测记录建档规范、无缺失；图纸、技术手册归档及时；

5.机房管理：有管理制度，“四防一通”良好，标识、标志规范清晰、整洁无堆物；

6.应急管理：预案充分，措施有效、处置及时。

7.接报修管理，有严密的接报修管理制度，5分钟到现场、维修及时率100%、修复率不低于95%，维修时间不得超过48小时（特殊情况除外）、处置过程有记录、有回访；

8.设施设备运行管理：根据各系统设备编制设施设备运行管理方案，重要机房专岗值守操作，建立各设备设施相应的运行标准文件，做到运行操作有依据、有规范，各系统设备设施有合理的运行巡视频次，确保及时发现隐患与问题。相关记录清晰、归档及时；

9.维护维修管理：依据设施设备维护、检测计划，建立健全各项建筑物、构建物及设施设备日常维护制度及保养规程，维护覆盖率不低于98%，设施、设备完好率不低于99.9%；相关记录清晰、归档及时；

10.展项管理：按规定定时实施展区多媒体展项的开启和关闭工作；做好当日展项的每日两次巡检工作并做好记录；在巡检中发现问题或接到维保任务时，在第一时间通知业主方信息技术部门，并配合信息部工作人员到现场进行工作；

11.布/撤展巡检与施工管理：按规定每日巡检展项设施并做好记录，及时对展项缺陷实施修补；日常展项布置与修饰达到业主方要求；对大型布展及大型临展布展外包专业单位实施布展施工，有健全的监督管理制度；

12.法定检测的系统和计量器具的检测：按时安排专业机构对所有需法定检测的系统实施检测；

13.能源管理和控制：有完善的节能降耗措施和制度；根据本项目能源实际使用情况及时、准确地统计及分析，在满足运营的前提下，达到持续节能降耗的目的；

14备件管理：存量控制合理，有完善的备品使用制度。建筑物、构建物及设施设备类总体管理标准参照《全国城市物业管理示范大厦标准及评分细则》）最高标准;

15.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. 有关作业计划、方案和图纸等存档备案；
3. 告知相关注意事项；
4. 监督及配合作业过程，维修作业留下作业前后影像资料、在隐蔽工程结束前留下影像资料存档；
5. 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；
6. 作业结束参与验收，并做好记录；
7. 在施工现场需派有资质的安全员负责现场监管，如遇大型施工作业需增加监管人员数量；
8. 有监管制度、有考核评定、记录清晰齐全；
9. 施工前管理、施工中管理、施工后管理的全过程管理，主要包括：施工申请、施工方案审核、施工许可手续办理、施工许可证、动火许可证的办理及检查、其它准备工作、施工人员管理、设备设施防护、施工安全管理、施工图纸的收集、整理、施工验收申报、完工验收等。
10. 做好防御登记工作。

16.管道疏通：区域内生活污水经污水管道集中排放处理。保洁员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。

17.资产管理：对业主方交付物业公司场馆日常运行所需相关资产（包括移动桌椅、办公家具、电脑、通讯设备、指示标牌、展览照明专用灯具等资产）物业公司需妥善保管，并附有保管责任及缺少赔偿义务。需认真建立健全资产管理台账。保持管理范围内设施设备台账、台卡及现场标识相符，建档、记录清晰规范、确保无缺失。

18.每次布撤展结束后物业需和展陈照明维护单位，一同清点展陈灯具数量做好灯具进出台账，物业附有保管展览灯具的责任。

八、公共服务内容、标准：

员工要求：安检岗、驾驶员等岗位需持证上岗；具有2年以上类似岗位的工作经验。

（一）展区管理内容：

1.确保观众参观流线的连续性，负责展厅的秩序维持，及时制止与展览无关且影响秩序的外来表演行为及观众不当行为，并负责突发事件临时处置。

2.负责展厅的安全维持，按展览维护手册进行禁止触摸、禁止拍照类展品的看管，以及禁止踩踏、禁止跨越类展品及展台的看管。观众若有违反第一时间进行有礼貌的阻止，特别注意带小孩却疏于看管的观众。

3.展区管理标准：

A.根据展览及馆方需求合理配备现场管理岗位；定岗之后不可擅自离岗，不可玩手机。如巡视岗发现定岗位置暂时空缺，需及时上报并按安排补缺。

B.保证参观秩序，做好观众指引和疏导；在观众参观动线中确保合适距离内有人员引导。注意态度友好礼貌，不可与观众进行言语或肢体上的冲突。

C.保证展品及相关设施设备的安全，如作品因观众造成的意外损坏，应第一时间保护现场、拍照记录事发经过，记录肇事人身份信息，避免二次破坏，并立刻通知展览负责人或其代理同事。

D.保证游客人身安全及财务安全。熟悉场馆环境，以及各种推广活动细节，时刻以使观众满意为第一要素。语言规范、态度亲切、手势正确；

E.做好展品的每日检查工作，保证展品的正常运行：

1. 及时查验展品、配件及耗材状态和数量，做好记录，当耗材数量较预计即将不足时，提前通知馆方。
2. 每日例行开关机的设备及音频视频如有异常，按照维护手册要求，第一时间联络展览相关负责人。对于连接传动等部位要做到每日检查紧固，发现问题及时报修；对于开关机有特殊操作步骤的设备需严格按照维护手册进行操作。
3. 对保洁有特殊要求的作品需严格按照维护手册进行保洁。
4. 对于体验型/交互性作品需熟悉操作流程，便于在保护好作品的同时给予观众正确的指导。
5. 留意展品的悬挂、组装等展示方式，如发现形态变化，应及时汇报。
6. 如作品或距离作品较近的设施出现污垢灰尘，应及时通知展览部，进一步讨论清理方式。
7. 对于展柜、ipad等辅助性展示设施，应定期进行保洁，确保表面干净无指纹；
8. 发现展柜、展台等展具产生破损、磨损、老化、脏污等影响展览状态的情况，及时告知馆方，以便安排维护及修补。

F.每日固定时间监测展厅温湿度状况，并做好电子记录。若温湿度异常，需及时通知展览相关负责人。对于纸制、油画等易受温湿度影响作品，应予重点监控，如发现起皱、弯曲、发霉等状态改变或其它问题应及时汇报。

G.现场操作耐心、细致，态度热情，对展出内容有一定的了解；

H.保证展区参观秩序，做好展项、展区观众疏导；

I.巡视管辖区域是否有观众进入消防通道，消防安全门应保持常闭状态；

J.疫情期间督促观众全程佩戴口罩;

K.定期更新展馆内各处的告示牌/贴纸，做到卫生、整洁、美观。

（二）票务服务:

1. 换票内容:
2. 了解临展等时间安排信息，并及时对外公示；
3. 票务窗口的售、换票工作；
4. 票务的数据统计等工作；
5. 临时展票务相关提示；
6. 票务咨询问询服务。
7. 检票内容:
8. 检票服务；
9. 提供观众基本参观指引；
10. 每天的参观观众人数统计工作；
11. 协助做好检票入口的保洁工作；
12. 统计当日的检票数据。
13. 票务服务标准:

遵守票务工作制度与纪律，语言规范、态度和蔼、操作熟练、保持工作区域整洁，严格按我馆票务管理要求，保证票务工作安全。需具备中英文交流能力。

（三）观众服务:

1.服务内容:

观众咨询、热线电话、广播服务、宣传资料发放、便民服务、投诉接待服务、语音导览租借、其他服务（如寄存、租借等）。每天前台至少一人需具备中英文交流能力。

2.标准:

需按要求统一着装（馆服），佩戴标牌，保持微笑，礼仪站立式的服务。按规定设置展馆导览手册、填写各类观众服务项目的申请表示表单并提供服务、分发相关宣传折页，监督各类导览设备正常开启，如有问题及时报修相关部门和人员。熟悉场馆展示内容以及相关的服务信息，熟练并正确回答观众的咨询，同时对观众的各种诉求能做出正确地应对和反映。

（四）接待、会务服务:

1. 服务内容:

包括接待信息接收、接待资源准备、基本礼宾服务、贵宾导览服务、签字服务、司梯服务、引位服务。为管理区域内举办的各类会议、活动提供服务等；

1. 拟定接待服务方案，方案内容包括会务日期、时间节点、保障区域服务项目，参观路线及服务具体内容；
2. 会场布置（含会场座位布置）、会议材料复印与准备，席卡与会场标识布置、主席台布置，会务资料与纪念品分发，与会人员签到与会议礼仪接待、引导服务，会场茶水服务，会场整理与保洁服务等；
3. 提供各类大型活动（如开幕式、交流访谈、文艺演出、专场、夜场等）。做好活动期间的客流疏导，社会教育、领导接待任务，根据服务方案提供各类配套服务；
4. 做好外单位租用场地会议服务安排及配合工作。
5. 标准:
6. 服务人员大方得体，服务措施及时到位，服务人员根据方案配置到位。做好贵宾相关物资采购，会场布置等工作；
7. 重大会议活动根据上海当代艺术博物馆指导原则制定策划方案，方案于会议前1-3日完成，并传达至各部门，并完成会务、活动、接待工作计划和岗位安排;
8. 对会议内容、接待信息涉及保密内容的，应遵循相关保密规定，做好保密工作。

（五）安检管理服务内容及标准：

1. 内容：

负责对观众进行安检，防止携带危险品入馆参观。

1. 标准：

A．由当值安检员对观众通过安检门时使之发出鸣叫声的，作进一步的检查；

B.安检员用手持式金属探测器在对顾客进行安检时，如探测器发出鸣叫声，安检员应让观众把身上金属物品取出，再次进行安检；

C.在安检过程中，如有不正常信号，即为可疑物品，此时应礼貌地请观众予以配合并进行检查，并在《安检运营工作记录本》上做好相关记录；

D.发现有烟花爆竹等易燃品、仿真枪械（有伤人可能）、常用刀具等物品，应劝阻观众随身携带进入营运区域，并请其到指定点临时寄存；发现有各种枪支弹药、各类管制刀具、民用爆炸物品、易燃化学物品、剧毒物品、放射性物品等危险物品应拒绝携带者进入营运区域，同时通知上级管理人员到现场处理；

E.行李输送带应保持平整、清洁，带面无任何磁扣、裂痕；操作台有无灰尘，保证电脑屏幕及操作按钮的清洁；

F.开机前需要检查通道内是否有滞留的被检物品，如有，可以反向运行输送带将其取出；

G.发现有各种枪支弹药、各类管制刀具、民用爆炸物品、易燃化学物品、剧毒物品、放射性物品等危险物品应拒绝携带者进入营运区域，同时通知上级管理人员到现场处理。

H.疫情期间需做好观众入馆登记工作，督促防御安全，提醒全程佩戴口罩。

（六）展厅导览服务:

1. 内容:
2. 接待准备工作;
3. 为游客及嘉宾提供免费导览服务;
4. 根据展厅现有展览进行有序导览;
5. 导览员礼仪;
6. 根据游客及嘉宾国籍情况提供中英导览。

2. 要求：

1. 将要上岗导览的导览员需提前站至服务台前，不得让游客等待导览员;
2. 导览员不得私自导览并收取导览费，也不得以任何理由向游客索取小费或礼物;
3. 严格按照本馆确定的参观线路和参观内容进行导览服务，客人未提要求，不得擅自更改导览路线、减少导览内容、缩短导览时间，导览时间一般不得少于30分钟;
4. 接待过程中不得做与导览接待无关之事，如使用手机、吃零食、与人寒喧、聊天等。 导览接待中要随时保持正确的行姿、站姿和手势，不得弯腰驼背，抓扶栏杆或倚靠展柜，不能将手交叉于胸前，或背于身后，或揣进衣袋。导览接待中要随时保持和客人的交流。引领客人时，一般走在客人前方右侧1米处，不得将客人置于身后;
5. 根据各展内容编写中、英文导览词，在接待过程中如遇中外嘉宾、游客同时存在，需增加导览员数量并分别进行导览。

（七）消防通道物品摆放管理基本原则：

1.内容：

根据业主方规定摆放消防通道内各类物资

2.要求：

1. 各楼层消防通道内均有地标。高（矮）一米线、展览立牌、高（矮）指示牌、桌、椅等所有物资应按规定整齐摆放在相应地表区域内，留出必要的走道，保持消防通道干净、整洁；
2. 消防通道卫生管理规范。始终保持物品摆放规范整，严禁将物资随意堆放在消防通道内的走道、门口等其他不相应区域；
3. 各楼层消防通道内物资借用规范。根据活动需要，所有物资借用时候必须清点数量，归还时清点数量是否与借出的一致；从哪个楼层消防通道借出就必须归还至原来的地方。在所有活动结束后，必须及时将现场整理干净，属于我馆的物资及时归位至相应的指定区域。

九、环境管理服务的内容、标准:

（一）环境管理服务内容:

1. 区域内建筑物、构筑物外围区域等区域的保洁（含广场、道路、座椅、路灯、线杆、围栏、地沟、风口、标识、电梯、廊道、路面、停车场等）；
2. 区域范围内建筑物、构筑物内的公共部位和公共设施、饰品（厅堂、通道、卫生间、电梯等）的保洁；
3. 展区区域的保洁（展品、展具的保洁除外）；
4. 厅堂、通道保洁；
5. 区域管理部门办公区域、功能房室（售票区域、服务中心、母婴室、医务室、储藏室、图书室、值班室、监控室等，不含典藏库区）、公共接待内部会场、接待室等区域（含6楼会议室、休息区、3楼报告厅等）;
6. 卫生间保洁；
7. 电梯保洁；
8. 饮水机清洗、消毒；
9. 区域范围内的环境消毒；

10.病虫害防治;

11.区域范围内特种装饰材料的专业养护，如：地面清洗、打蜡、镜面处理、抛光，木质材料保养，金属防锈蚀处理等（展品和展具、区域管理部门有特殊要求的除外）；

12.室外绿化养护；

13.室内绿化租摆。

14.水箱清洗。

（二）环境管理服务标准:

1.建筑外区域保洁：每天二次清扫道路、广场、车位地面，每小时巡视一次，保持清洁，做到无垃圾杂物、无污迹、无积水、无烟蒂纸屑；观众休息座凳无污迹、无积灰，无垃圾；排队区无垃圾、无污迹、无积灰；废物箱放置整齐、干净、无垃圾散落现象，周围干净、无污迹、无异味；绿化地带、花坛内无烟蒂、纸屑杂物，及时清除落叶、杂草；路牌、标识、消防栓、灯柱、围栏、墙体等设施表面清洁，无污迹；明沟无垃圾、无阻塞、无臭味;

2.车库等区域的保洁：地面、墙面无浮灰、无水迹、无污渍、无油渍，地面光亮；标识、管线无积灰；垃圾桶内外侧无浮灰、无污渍、无水迹、无外溢，及时更换垃圾袋；定期高位保洁，确保高位区域无积尘、无蛛网;

3.展区区域保洁：地面、墙面无浮灰、无水迹、无污渍、地面光亮；垃圾桶内外侧无浮灰、无污渍、无水迹、无外溢，及时更换垃圾袋；展厅、服务台、隔离栏、一米线等无手印、无浮灰、无污渍；玻璃及镜面无污迹、水迹、污垢、表面洁净明亮；定期高位保洁，确保高位区域无积尘、无蛛网；日常不间断巡回保洁；展区突发污染5分钟内清除;

4.厅堂、通道保洁：楼道楼梯扶手无浮灰、无污渍；台阶与平台表面无灰尘、无污迹、无水迹、无垃圾；地面、墙面无垃圾、无浮灰、无水迹、无污渍、地面光亮；定期高位保洁，确保高位区域无积尘、无蛛网；垃圾桶内外侧无浮灰、无污渍、无水迹、无外溢、及时更换垃圾袋；顶面、风口、灯具无积灰；玻璃及镜面无污迹、水迹、污垢、表面洁净明亮；门窗无污渍、无手印；墙面设施无浮灰、无污渍;

5.办公区域、功能房室、会议室、接待室等房室保洁：每日两次日常保洁。桌椅、橱柜无浮灰、无污渍；垃圾桶内外侧无浮灰、无污渍、无水迹、无外溢，地面无垃圾、无污渍、无积灰，窗门无污渍、无手印；墙面设施无浮灰、无污渍；顶面、风口、灯具无积灰；定期高位保洁，确保高位区域无积尘、无蛛网；办公设施无浮灰、无污渍。典藏库区清洁根据当代艺术博物馆的工作要求进行清洁，遵守相应管理制度;

6.卫生间保洁：顶部天花板、风口、灯具无积灰；墙面无灰尘、无印迹、无污垢；玻璃镜面无污迹、水迹、污垢、光洁明亮；小便器及马桶表面无灰尘、无污渍，瓷釉色泽光亮；金属器具无锈迹、光亮；垃圾桶内外侧无浮灰、无污渍、无水迹、无外溢；地面无垃圾、无水迹、无污垢；地漏无污渍、无异味；隔断、门窗无污渍、无积灰；及时更换卷纸、洗手液、擦手纸，对各类洁具进行日常消毒；卫生间无异味;

7.电梯保洁：垂直梯/轿厢顶部天花板、风口、灯具无积灰，轿厢室壁无手印、无污渍；轿厢无垃圾、无水迹、无污垢；地垫无积灰、每日冲洗；轿厢门、门套、面板无手印、无污渍，门槽无垃圾、无污垢；自动扶梯/扶手带无污渍、每日消毒；梯踏板无污渍、无积灰；梯侧板无胶印、无污渍、无浮灰；侧围板无手印、无污渍、无浮灰；其它部位无垃圾、无积灰。

8.饮用水管理：定期对饮水机实施清洁、消毒;

9.环境卫生管理：环境消毒参照《上海市物业公共区域及设施设备预防性消毒标准》，场馆区域建立责任区，专人负责，卫生管理工作保持经常化，环境卫生定期检查并形成记录；定期馆内空气环境进行通风，定期对公共设施设备进行消毒处理；在流行病情突发季节，采取有效措施，加强卫生防疫工作；对废旧电池、灯管等有害垃圾，按照建设绿色环保城市号召，进行专项回收和处理;

10.病虫害防治：建立病虫害防治台账，定期科学有效地对办公区、展区及外围绿化带进行虫害处置；在化学防治中注重科学合理用药，不使用国家禁用药品；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;

11.环境专业养护：对全部区域的石材毛地面/周期冲洗或洗刷，保持无污垢；镜面石材地面/周期清洗、镜面制作、上蜡、抛光，保持光亮无污垢；PVC、塑胶类地面/周期清洗、上蜡、抛光，保持光亮无污垢；木质地面及木质装饰/周期去污、上蜡，保持木质本质色泽、无污渍；其它硬质地面、台阶/周期清洗，保持无污垢；地毯地面/周期清洗，保持无污垢、无色斑、无异味;

12.室外绿化养护：贯彻“三分栽植、七分养护的原则”，绿化养护成活率达99.9%。根据不同的地块，不同苗木生殖的特性，分别制定不同的养护管理实施方案，适时做好日常浇水、施肥、除草、修剪、培土、排水、防腐、治虫等工作；常绿树种养护的标准，要求做到生长旺盛，枝叶、青草、无病虫危害斑点；花灌木修剪整齐，长势旺盛，层次分明（花木的死株、病株要防治、清除）；缺株要补植；绿化环境整体布置的植物，要求前低后高，以利观赏；草坪修剪平整，无积水、无杂草、长势良好（养护期内要定期剪、割，草高不超过10cm，草坪边缘清晰）；应由专业养护工进行，持证上岗，定期修剪、施肥、灌溉；建立完善绿化养护管理档案，责任落实到人，制定具体的考核制定，实行巡查制度，发现问题及时反馈并要求修复或整改，定期总结、分析，对档案进行分类归档;

13.室内绿化租摆：建立租摆台账与现场一致；保持绿化盆整洁、杂物、赃物要及时清理；盆、叶无浮灰、污迹；花木无死株、无枯叶；对展馆内所摆放的绿化盆栽植物定期浇水；对所摆放的植物定期修剪；对长势不良的绿化及时送苗圃内更换养护；实行巡查制度；保持绿化花卉长势良好，造型佳、装饰氛围及功能相协调。临时活动绿化租摆，组织及时，配置合理。

14.水箱清洗: 生活水箱做到每年清洗不少于两次，并同时进行水体检测，水质保证达到符合生活用水标准

十、秩序安全管理内容、标准:

员工要求：电梯操作证、监控、消防巡检等岗位需持证上岗；具有2年以上类似岗位的工作经验。

（一）秩序安全管理内容:

1.治安管理：二十四小时安全管理，包括门岗、巡逻、监控中心、钥匙；证件管理，包括证件的制作和发放，参观秩序维护（疏导与控制、贵宾参观的拦护），执勤人员佩带对讲机、警棒、电筒等装备，处置各类突发事件，保护人身、财产及文物的安全，重大活动、重要贵宾警卫任务。

2.交通管理：停车场管理系统熟练使用，车辆（机动车、非机动车）秩序维护，包括行驶路线及停放区域，发现车辆门、窗没关好，应当及时提醒车主或采取有效措施，交通标识标牌维护，保护事故现场，配合公安部门工作。

3.客流管理：秩序维护，包括外围、展区、售票区、出入口等。

4.消防管理内容：全馆区域内的消防、技防管理，包括展区、办公区域、馆内室外区域，承担相应的物业服务责任。

5.专项活动安全保障：确保贵宾、嘉宾安全，确保贵宾、嘉宾车辆道路、人员行进线路畅通，现场秩序管理。

6.安全生产管理：全馆区域内的高空作业、室内外装饰、装修作业、动火作业、吊装等各类施工作业进行安全监督管理。

7. 监控中心室监控：负责全区域图像监控的操作和异常情况的处置

8.日常消防巡逻：负责全区域的消防设备、设施的巡逻检查和FAS报警的处置。

9.施工监管

（二）安全管理标准：

1.治安管理：

1. 制定各类制度，包括监控室管理制度、门岗值勤制度、巡逻制度、安检管理制度、人员（物品）出入管理制度、保密制度等；
2. 制定各类预案：包括：防盗（防抢夺）应急预案、疏散应急预案等；
3. 建立各类工作台帐、工作流程、表式表样，做到工作标准化；
4. 各类值班记录、工作记录要详尽，按要求存档；
5. 外来来访或临时工作人员须办理相关临时证件；
6. 展区秩序维护，不发生拥挤、踩踏等危害性事件的发生；
7. 端庄仪容仪表，严格劳动纪律。
8. 交通管理：
9. 车辆（机动车、非机动车）进出有序，停放规范。内部车辆凭证进出，外来车辆应当做好登记手续；
10. 车库巡逻，防止偷盗等治安案件的发生；
11. 发现车辆门、窗没关好，应当及时提醒车主或采取有效措施；
12. 制定相应应急预案，有序管理。
13. 客流管理
14. 制定相应应急预案，有序管理；
15. 不发生拥挤或踩踏事件，确保观众安全；
16. 现场管理有礼有节，不与观众发生纠纷；
17. 及时处置突发事件，确保运营安全。

4.消防管理内容：

* 1. 相关消防物业服务人员必须具备上岗证书和类似物业服务经验
  2. 对馆内的各类固定消防设施、设备进行巡视、检查和维护，并有记录；
  3. 在展区开放营业期间进行每隔2小时的展区安全巡视，并有记录；
  4. 对全馆进行日常的消防物业服务，形成周期性的消防安全巡查、月查、重大活动节假日前消防安全检查的制度，并落实、实施；
  5. 协助开展消防安全培训、教育、演练工作；
  6. 建立义务消防员队伍，做好队伍的培训、演练、管理工作。

1. 专项活动安全保障的标准：
2. 秩序维护队伍保持良好的精神状态，体现好礼节礼仪，掌握好各类指引、引导规范标准；
3. 专项活动中确保贵宾、嘉宾安全，现场安全在可控范围内；
4. 确保贵宾、嘉宾车辆道路、人员行进线路畅通，确保现场秩序良好（根据安全等级及时增调人员）。

6.安全生产管理：

1. 相关物业服务人员必须具备相应的证书和工作经验；
2. 建立相应的规章制度和日常管理台帐；
3. 依据《中华人民共和国安全生产法》等相关法律、法规开展消防物业服务；

7.监控中心管理：

1. 监控人员应掌握监控系统的基本工作原理和各设备功能，熟悉监控室内各类设备的操作程序和使用须知，熟悉监视区域的环境；
2. 监控人员应按照规定的程序和频次对监视图像进行观察，密切注意监视屏上显示的现场情况，如发现异常情况（如：可疑人员、人流拥挤等）应立即通知就近秩序管理员到现场查看，也可根据情况报告领班；
3. 设备使用时，应同时注意各控制柜、显示屏、信号灯、电脑、打印机、控制线路等设备设施是否处于正常工作状态，发现设备故障，及时报修。不得擅自拆卸、挪用、停用设备；
4. 每天营运结束后，巡逻人员负责清场，确认区域内无人后，通知监控人员按地址编号设防。

8.日常消防巡逻：

1. 巡逻人员在当值领班的安排下，完成各自负责的巡逻任务；
2. 消控中心和设备部作为业务支持者应保证巡更系统能 正常动作，并与巡逻人员保持信息互通；
3. 巡更仪的报修及日常保养可向设备部进行报修；

D.巡逻人员应对治安、消防、施工的安全状况综合检查；

E.巡逻时应着重留意消防通道是否畅通，消防设备是否 完好，有堵塞通道、设备丢失的立即报告；

F.巡逻时注意检查电线电路，以及日常用电、用火情况和办公室、设备房门是否关闭；若巡逻途中闻到异味或听到可疑声响，要查明原因；

G.巡逻中发现火灾报警紧急情况，应按《报警处理管理办法》处理。

9.施工监管（大修、装修的施工管理与内部二次装修、展项更新等）：

1. 施工单位必须统一着装，凡进入本项目施工现场进行施工作业的，必须佩带项目特制的“施工证”， 非本工程作业人员未经许可不得擅自进入施工现场；
2. 特种工种必须持证上岗，严禁无证操作。无证操作、违章操作造成事故者，按事故情节轻重进行处罚；
3. 进入施工区域必需配戴好安全帽，并正确使用劳动防护用品。不按规定配戴好安全帽的或虽戴安全帽，但不系帽带或戴帽的颜色不符应进行罚款；
4. 施工单位应按规定堆放建筑垃圾，施工人员应在指定区域用餐及使用卫生间；
5. 严禁施工单位私拉乱接馆内的动力与照明用电；
6. 当代艺术博物馆内禁止切割、电气焊、油漆作业，所有作业必须在馆外进行，涂料必须达到国家环保标准并出具检验合格证方能入馆，在批墙时尽量批平，刷涂料以前墙面禁止大面积打磨杜绝粉尘;
7. 施工单位须施工结束后场地复原。如施工过程中出现业主方设施物损，则按照物品损坏清单金额赔偿；
8. 在施工期间需有专人员进行现场监督管理，如遇大型施工作业物业因增加监管人员数量并加强监管力度。

10.微型消防站建设

1. 微型消防站人员配备不应少于6人，设站长、副站长、消防员、控制室值班员等岗位,微型消防站由甲方统一管理。
2. 微型消防站应建立24小时值守制度，分班编组值守，每班不少于2人。
3. 微型消防站应设置人员值守、器材存放等用房，可与消防控制室合用，有条件的，可单独设置。在建筑物内部和避难层应设消防器材存放点，可根据需要再建筑之间分区域设置消防器材存放点。
4. 消防安全重点微型消防器材装备配置标准（见附件4）
5. 微型消防站接到火灾报警后，应在1分钟之内到达现场核实火情，并立即出动赶赴现场处置。
6. 微型消防站在开展工作、执行任务时应统一着装。

十一、外墙清洗、垃圾清运服务要求：

* + - 1. 外墙清洁：场馆馆外立面及内幕墙清洗，墙面要求表面无污迹、无积灰、无水迹，显露本色；幕墙玻璃无积灰、无水迹、表面洁净明亮;
      2. 垃圾分类收集和清运（包括生活垃圾、可回购物、干垃圾、电子废弃物、有害垃圾、餐饮垃圾、建筑垃圾 ）：定时、定点在指定区域集中收集，垃圾袋装化处理，日产日清，按国家相关要求实施垃圾分类；垃圾中转指点线路时间，垃圾站整洁，无积水、无散物；定期进行灭虫、消毒处理；外运有核量登记、有考评、有汇总；所有垃圾清运处理应符合上海市有关法律、法规规定;

十二、人员招聘要求

（一）工程部人员招聘要求：

1. 年龄：25—45岁 性别：男
2. 专业：电气自动化、给排水等相关专业。
3. 教育水平：高中以上学历。
4. 培训经历：具备相关技术的上岗证，熟悉大型公众物业内的各种设备，设施的运行及日常维修。
5. 知识/技能:熟悉强弱电、给排水等相关知识及相关操作规章流程，责任心强，执行力强。
6. 经验：1年以上物业管理相关工作经验。

（二）环境部人员招聘要求：

1. 年龄：40岁以下 性别：不限
2. 男：身高1.65米以上，女：身高1.55米以上。
3. 教育水平：初中文化以上学历。
4. 知识：具备相关保洁工作经验，懂礼节礼貌基础知识。
5. 经验：1以上保洁工作经验。

（三）公共服务人员招聘要求：

1. 年龄：22岁—35岁以下 性别：不限
2. 男：身高1.75米以上，女：身高165以上 。
3. 专业：物业管理、酒店服务等相关专业。
4. 教育水平：大专以上学历。
5. 培训经历：接受过物业管理、酒店服务等相关培训。
6. 知识/技能：熟悉大型博物馆运作模式，有一定的物业客户服务意识，普通话标准并有良好的中英文读写能力。
7. 经验：1年以上物业、酒店服务经验。

（四）秩序服务人员招聘要求：

1. 年龄：22—35岁
2. 男：身高1.75米以上，女：身高160以上，且体型适中，形象气质佳，亲和力强。
3. 教育水平：高中以上学历。
4. 培训经历：物业服务意识培训、治安消防等相关培训。
5. 知识/技能：了解治安消防防等相关规章制度，责任心强，具备较强的执行能力及团队协作能力。普通话标准并有基础英语口语能力。
6. 经验：1以上物业安保工作经验。
7. 各部门岗位配置（详见附件3）
   * + 1. ★本项目物业管理和服务人员总人数不得低于161人。具体岗位安排建议详见附件3
       2. 节假日、大客流、大型活动等工作增加岗位需求：
       3. 节假日、大客流、大型活动专指：元旦、春节、清明、五一、端午、国庆、中秋等国家规定的公共假期，以及免费开放日、博物馆日等活动和春秋学生团队大客流（采购人有权在合同实施过程中对该项内容进行适当调整，调整内容包含但不限于公共假期、大型活动等客流期间人员及岗位安排，本项目成交人需无条件配合，费用包含在中标总价之中）。投标人应制定日常及节假日客流情况岗位配置方案。
8. 管理团队和企业能力要求
   * + 1. 项目经理需满足年龄≤50岁，且具有安全生产管理负责人证；项目经理近三年内具有综合公众物业管理经验，且具有业主方给出的满意/优秀评价（或打分制90分以上）的为优。
       2. 供应商拟投入的秩序维护主管/保安队长需具有专科及以上学历；客服主管具有本科及以上学历，2年以上公共文化场馆客户服务管理经验；环境部主管/保洁主管具有专科及以上学历，2年以上公共文化场馆保洁管理经验；供应商拟投入的工程主管具有本科及以上学历，2年以上公共文化场馆工程管理经验，具有中级工程师职称、特种设备安全管理和作业人员A证的。以上需分别提供加盖公章的履历表及相关证明文件。
       3. 供应商提供的类似业绩中，有业主盖章的评价为满意/优秀或百分制90分以上的优先。
       4. 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）、能源管理体系认证（GB/T23331认证）、履约能力评价体系认证（GB/T 31863认证）、设施管理体系认证（GB/T 43426认证）并在认证有效期内的为优。